



● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ●

2009 Laurea Otaniemi

Laurea-ammattikorkeakoulu  
Laurea Otaniemi

Taloudenhallinnan ryhmä Leppävaaran  
aikuissosiaalityössä - Kohteena Tartu rattiin ja ohjaa  
itse -ryhmän toimintamalli

Eeva Soras van der Laan  
Ylempi AMK-tutkinto, terveyden  
edistämisen koulutusohjelma  
Opinnäytetyö  
Lokakuu, 2009

## TIIVISTELMÄ

Tartu rattiin ja ohjaa itse -ryhmä on Leppävaaran perhe- ja sosiaalityön aikuissosiaalityön vuonna 2006 vuokravelkaisille ja ylivelkaantuneille asiakkailleen suunnittelema ja perustama talouden hallinnan tuki- ja koulutusryhmä. Ryhmää toteutettiin vuosina 2006 - 2007 Espoossa. Nykyään ryhmän toiminnasta vastaa Espoon Diakoniasäätiön Starttiryhmä.

Opinnäytetyön tarkoituksena oli kartoittaa toimintatutkimuksen keinoin Tartu rattiin ja ohjaa itse -ryhmän toimintamallin hyödyllisyyttä ja merkitystä asiakkaille ja hyödyntää saatuja tuloksia seuraavan ryhmän toiminnan suunnitteluun. Tutkimusta varten haastattelin ensimmäisen toteutetun ryhmän kaikki osallistujat ennen kurssia ja sen jälkeen. Saadakseni lisää tietoa, haastattelin myös seuraavan ryhmän osallistujat kurssin loputtua ryhmähaastatteluna. Haastattelut olivat teemahaastatteluja ja ne analysoitiin sisällön analyysillä.

Opinnäytetyössäni käytin laadullista toimintatutkimusta ja sen yhden syklin osa-aluetta, joka alkoi suunnittelusta ja jatkui toteutuksen kautta arviointiin. Toimintatutkimuksen apuna käytin osallistujien problematiikasta nousevaa teoreettista viitekehystä, keskeisinä käsitteinä velkaantuminen, syrjäytyminen ja voimaantuminen.

Toimintatutkimuksen keinoin kyettiin kartoittamaan selkeästi osallistujien saama hyöty ryhmän toiminnasta ja myös ne osa-alueet, jotka vaativat lisää kehittelyä. Kaikki ryhmäläiset pitivät kurssia hyvänä ja hyödyllisenä. Suurimmaksi tyytyväisyyden aiheeksi nousi muiden velkaantuneiden tapaaminen ja oivallus siitä, ettei ole yksin. Velkoja ei enää koettu osoituksena omasta epäonnistumisesta. Myös tapaamisissa annettu tieto koettiin tarpeellisenä, vaikkakin eri asiantuntijoiden koettiin antavan monelta osin päällekkäistä tietoa.

Puutteena pidettiin ryhmän keston lyhyttä ja siitä johtuvaa liiallista tiiviyyttä kurssin sisällössä. Kurssin tiivis rakenne ei jättänyt osallistujille heidän haluamaansa vapaata aikaa vertaiskeskusteluille. Vapaalle keskustelulle varattu liian pieni aika koettiin haastattelujen perusteella suurimmaksi puutteeksi kurssilla. Monet pitivät kurssi myös liian lyhyenä. Osallistujat ilmaisivat pettymyksensä kertomalla kurssin päättyneen siinä vaiheessa kun osallistujat kertoivat tutustuneensa toisiinsa ja tunteneensa, että kurssi todella alkoi.

Hyödyllisimmiksi koettiin Talous- ja velkaneuvonnan sekä Espoonkruunun edustajien vierailut. Seurakunnan edustajan mukana olo herätti osallistujissa monenlaisia tunteita. Uudenmaan Marttojen vierailun sisältöä pidettiin tarpeettomana ja uudeksi sisällöksi ehdotettiin konkreettista tekemistä kuten leivontakurssia.

Avainsanat: velkaantuminen, syrjäytyminen, interventio ja voimaantuminen.

Financial control group in adult social work in Leppävaara  
- Take the reins and take control

---

## ABSTRACT

Adult social work team in family and social work in Leppävaara planned and designed an educational group for clients with rent arrears and cumulative debts. The objective of the group was to support and increase the skills for better financial management and budgeting. The group was implemented during 2006 - 2008 and was named as Tartu rattiin ja ohjaa itse (Take the reins and take control). Nowadays the group is run by Starttiryhmä of Espoon diakoniasäätiö (Start group of Espoo Deacon foundation).

The purpose of this study is to evaluate the usefulness and significance of the group for the clients, and transfer the gained information for the implementation of the next similar group.

The study is an action research and in it I concentrate on investigating one cycle of action research, which began with planning of the group and ended with the evaluation of the implementation. Theoretical framework arose from the participants' everyday problems. The main themes were cumulative debts, exclusion, empowerment, intervention and functional ability.

To collect data I interviewed all the participants at the end of the last group meeting. The interview method was theme interview and the analysis was carried out by inductive analysis.

The action research gave reliable information about the benefits of the group activity and also revealed those sectors, which required further development. All the participants mentioned that they had benefited from the group. The most important to them was the peer support and the realization that they were not alone. Debts were no longer considered to be a sign of personal failure. Also the information given in group meetings was considered useful.

Negative feedback was given on the short duration of the group activity and hence on a too tight a programme, which did not allow enough time for informal conversation. The most useful visitors were considered to have come from Espoonkruunu Oy and Talous- ja velkaneuvonta (Espoo Housing Company and the Financial and Debt counseling in Espoo).

.

Keywords: cumulative debts, exclusion, intervention, empowerment and functional ability.

1 Johdanto.....	6
2 Toimintatutkimus ja kehityshankkeen toteutus.....	8
3 Teoreettinen viitekehys.....	11
3.1 Toimintakyky.....	11
3.3 Syrjäytyminen ja marginaalisuus .....	17
4 Voimaantumisen, valtaistamisen ja arkielämän hallinta .....	21
4.1 Interventio ja puheeksi ottaminen.....	25
4.2 Ryhmätoiminta.....	27
5 Tartu rattiin ja ohjaa itse -pilottiryhmät.....	30
5.1 Ryhmän tavoitteet .....	31
5.2 Ryhmän suunnittelu .....	33
5.3 Kurssin sisältö .....	34
5.4. Asiakkaiden valinta ja ryhmän kokoaminen.....	37
6 Ryhmän yhteistyökumppanit.....	38
6.1 Leppävaaran aikuissosiaalityö.....	39
6.2 Espoonkruunu Oy .....	41
6.3 Talous- ja velkaneuvonta.....	42
6.4 Leppävaaran seurakunta .....	43
6.5 Espoon diakoniasäätiön Lobby - nuorten ja perheiden palvelupiste ...	43
6.6 Martat ja Uudenmaan Martat.....	44
7 Kehittämistehtävän toteuttaminen, tavoite ja tutkimuskysymykset.....	45
7.1 Prosessin arviointi .....	45
7.2 Aineiston kerääminen ja teemahaastattelu .....	47
7.3 Aineiston analyysi .....	49
8 Tulokset.....	52
9 Kehittämistehtävän arviointi .....	63
9.1 Tutkimuksen luotettavuus .....	63
9.2 Tutkimuksen eettisyys.....	66
9.3 Pohdinta.....	67
Lähteet.....	73

## 1 Johdanto

Vuoden 2007 tilastojen mukaan Espoossa oli virallisesti asunnottomia 470 henkeä. Asunnottomiksi luokitellaan ihmiset, jotka asuvat ulkona, tilapäissuojissa, yömajoissa tai erilaisissa hoito- ja huoltokodeissa. Sekä ne, jotka majailevat väliaikaisesti sukulaistensa tai ystäviensä luona. (Talentia 9/2008,17.) Asunnottomista monien asuminen on katkennut vuokran maksun laiminlyöntiin ja hoitamattomiin vuokravelkoihin.

Leppävaaran sosiaalitoimiston toiminta-alueella vuokravelkaisten asiakkaiden ja häätöjen määrä oli kasvanut tätä tutkimusta edeltävien kolmen vuoden aikana. Häätöjen uhan ja maksamattomien vuokrien myötä osa asiakkaista oli vaarassa menettää asuntonsa ja joutua asunnottomiksi. Osalla asiakkaista oli huomattu olevan usein vaikeuksia saada vuokransa maksetuksi huolimatta toimeentulotukirajan ylittävistä käytettävissä olevista varoista. Myös vuokran maksaminen erissä on yleistynyt. Vuokranmaksua ei osata tai haluta priorisoida vaan se maksetaan kun muut tärkeämmiksi koetut laskut on maksettu. Vuokravelan siirryttyä velkojan toimesta perintätoimistoon tai kun kihlakunnanoikeuden häätöilmoitus on saapunut asiakkaan kotiin, asiakas ottaa usein vasta sitten yhteyttä alueensa sosiaalityöntekijään.

Asiakkaiden kanssa työskenneltäessä on huomattu, että vuokravelka on monessa tapauksessa vain pieni ulospäin näkyvä osuus sekavasta taloudellisesta tilanteesta. Tarve toimeentulotukeen ei ole johtunut vain tulojen pienuudesta tai menojen suuruudesta, vaan taustalla on ollut usein myös henkilön puutteellinen taito taloutensa hallinnassa (Raunio, 2004, 216.) Kun asiakkaiden elämiseen käytettävissä olevat varat ovat olleet pienet ja suuri osa käytettävistä varoista mennee velkojen maksuun, on lisälainan sekä uusien pikku vippien ottaminen ollut usein ainoa mahdollisuus pyörittää arkipäivää ja elää kuten muutkin. Valitettavan usein asiakkailla on ollut, myös lyhytnäköisenä suunnitelmana priorisoida muut velat kuten esimerkiksi kulutusluottojen maksu vuokranmaksun edelle. Näin on menetelty jotta vältettäisiin maksuhäiriömerkinnät. Monet asiakkaista ovat ajautuneet velkakierteeseen ja ylivelkaantumiseen ja luonnollisesti talouden hallinta tällaisessa tilanteessa muodostuu vaikeaksi. (Lehtonen & Salonen 2008,105) Vuokran maksua ei aina ole välttämättä ymmärretty menoksi, jonka hoitamatta jättäminen aiheuttaa aina maksuhäiriömerkinnän ja voi johtaa edelleen paljon vakavampiin elämänhallinnan vaikeuksiin kuten asunnottomuuteen ja tätä kautta jopa työttömyyteen.

Asiakkaiden velkakierrettä ehkäisemään ja helpottamaan Leppävaaran aikuissosiaalityössä suunniteltiin Tartu rattiin ja ohjaa itse -ryhmä. Ryhmän suunnittelu aloitettiin kesällä 2006 ja ensimmäinen ryhmä kokoontui syksyllä 2006. Kehittämistehtävässäni keskityn kahden

seuraavaksi toteutetun ryhmän, kevään ja syksyn 2007 ryhmien, antaman palautteen arvioon. Ryhmän toiminnan rahoittajana toimi Leppävaaran perhe- ja sosiaalikeskus.

Kehittämistehtävän tarkoituksena on tarkastella kahden Tartu rattiin ja ohjaa itse -ryhmän sisällön sopivuutta ja sen hyödyllisyyttä osallistujille heiltä itseltään saatujen palautteiden perusteella. Koska Tartu rattiin ja ohjaa itse -ryhmä on järjestetty kolme kertaa ja saavuttanut jo alustavan muotonsa, on syytä arvioida sen sisältöä ja hyötyä asiakkaille. Kehittämistehtävän tulosten mukaan on tarkoitus ideoida tulevaa ryhmätoimintaa ja sen sisältöä asiakaslähtöisyyden näkökulmasta. Oletuksena on, että tämän kaltainen ryhmätoiminta voi auttaa monia asiakkaita heidän taloudellisessa tilanteessaan ja näin lisätä heidän toimintakykyään ja voimaantumistaan.

Tartu rattiin ja ohjaa itse -ryhmää oli aloitettu suunnitella loppukesällä 2006. Jo ryhmää suunniteltaessa oli tiedossa tuleva ylempien ammattikorkeakouluopintojen aloittaminen Laurean ammattikorkeakoulun terveyden edistämisen linjalla, jossa opinnot painottuvat asiakkaan toimintakyvyn parantamiseen. Koska taloudestaan huolehtiminen kuuluu oleellisesti toimintakykyyn, tuntui luontevalta liittää tulevan oppinäytetyön aihe suunnitteilla olevaan ryhmään.

Tutkimuksen lähestymistapaa voidaan pitää toimintatutkimuksen osana. Toimintatutkimus nähdään usein peräkkäisinä sykleinä, joihin kuuluu esimerkiksi tulevaisuuteen uutta rakentava vaihe ja toteutetun toiminnon arviointivaihe ja uuden suunnittelu. (Heikkinen, Rovio ja Kiilakoski 2006, 78 - 80.) Työssäni tarkastelen yhden syklin osa-alueita, eli toiminnan tuottamaa hyötyä asiakkaille heidän antamansa palautteen pohjalta. Alussa käyn läpi toimintatutkimuksen pääperiaatteet ja esittelen arvioinnin syitä. Seuraavaksi kerron kehittämistehtäväni teoreettisesta viitekehyksestä, joka koostuu velkaantumisen, syrjäytymisen, toimintakyvyn ja ryhmä- ja verkostotyön teorioista. Lopuksi esittelen ryhmän suunnitteluvaiheen, tarkoituksen, asiakkaiden valinnan, yhteistyökumppanit ja ryhmän toiminnan, tutkimusprosessin, analyysin ja tulokset. Pohdinnassa peilaan omia tuntojani tuloksiin ja havaintoihini ryhmän toiminnasta.

Olen lähtenyt tässä yhteydessä kartoittamaan kirjallisuuden avulla kehittämistyöni kohteena olevien Tartu rattiin ja ohjaa itse -ryhmän osallistujien toimintakykyä. Ryhmän jäsenten sosiaalitoimen asiakkuus oli kaikilla jatkunut yli vuoden. Heistä vain neljä oli tapaamisaikana vakituksessa työsuhteessa. Muiden työttömyysaika on jatkunut viidestä vuodesta puoleen vuoteen. Työsuhteen loppumiseen olivat syinä, työpaikan muutto toiselle paikkakunnalle, sairastuminen tai määräaikaisen työsuhteen loppuminen. Viidellä ryhmäläisellä oli ammattitutkinto ja kaksi ryhmäläistä oli menossa ammattikoulun sisäänpääsykokeisiin. Yksi ryhmäläisistä opiskeli. Osa ryhmäläisistä oli tai oli ollut sosiaalitoimen asiakkuuden ja ryhmän aikana mielenterveydellisistä syistä sairaslomalla.

Päihdeongelmien vuoksi huonoon taloudelliseen tilanteeseen joutuneita osallistujia ei ollut. Kaikkia ryhmäläisiä yhdisti huonosti hoidettu talous, vuokravelat ja runsaat kulutusluotot.

## 2 Toimintatutkimus ja kehityshankkeen toteutus

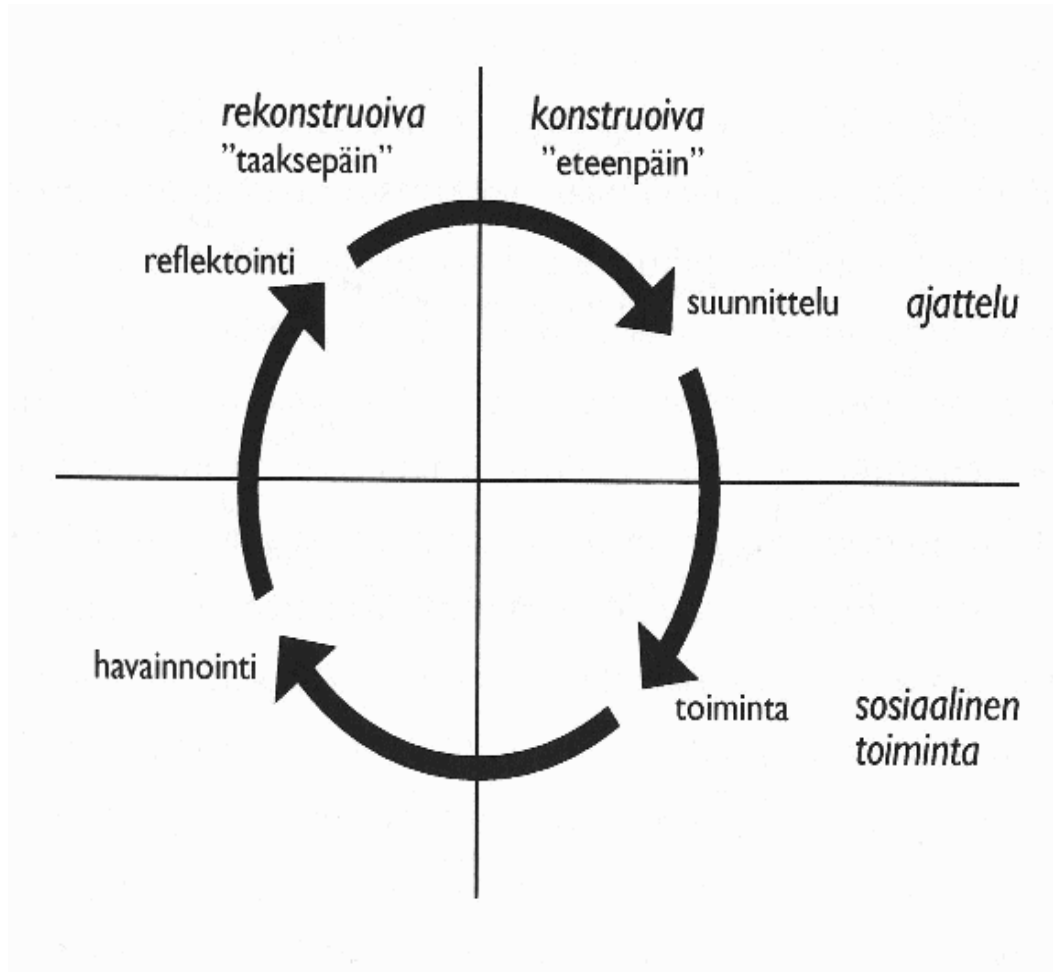
Toimintatutkimuksessa on erotettavissa kaksi pääkoulukuntaa: australialainen kriittisen teorian sävyttämä koulukunta ja anglosaksinen praktisesti orientoitunut koulukunta. Siinä missä australialainen koulukunta nähdään toimintatutkimuksen yhteiskuntaa muuttavana voimana, tarkastelee jälkimäinen koulukunta toimintatutkimusta lähinnä reflektiivisen ammattikäytännön edistäjänä. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 40.)

Puhuttaessa toimintatutkimuksesta tarkoitetaan yleensä rajattua kehittämis- tai tutkimusprojektia jonka tarkoituksena on kehittää, kokeilla tai suunnitella uusia toimintatapoja. Toimintatutkimusta käytetään tutkittaessa sosiaalisia vuorovaikutukseen perustuvia toimintoja. Toimintatutkimuksessa pääpaino on ihmisten toiminnan tutkimisessa ja tutkimus tuottaa käytännön kehittämistä tukevaa tietoa. Heikkisen mukaan toimintatutkimus voidaan jakaa sen laajuuden mukaan viiteen tasoon. Hän on käyttänyt seuraavia analyysitasoja: yksilö, ryhmä, ryhmien väliset suhteet, organisaatio ja alueellinen verkosto. (Heikkinen 2006, 16 - 17.) Toimintatutkimuksen asema tiedemaailmassa riippuu usein siitä etsitäänkö tietoa vai ratkaisua käytännön ongelmiin jotka helpottavat käytäntöä. (Heikkinen & Huttunen 2006, 191.)

Toimintatutkimuksessa tekeminen nähdään usein vaihe vaiheelta etenevänä jatkuvana johdonmukaisena prosessina. Toimintatutkimuksen tarpeen syynä voi olla jokapäiväisessä toiminnassa havaittu ongelma. Alkuna voi olla jonkin asian ihmettely, joka lopulta johtaa laajempiin keskusteluihin.

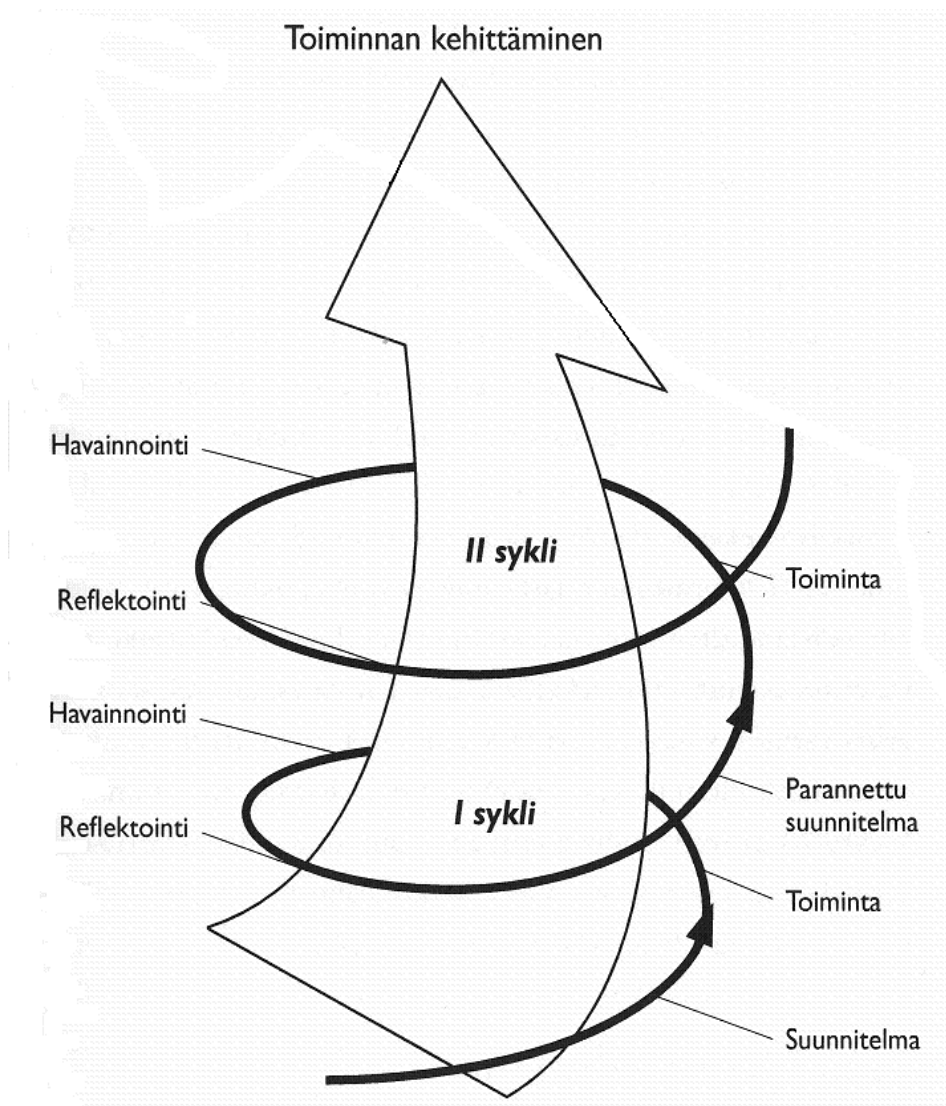
Toimintatutkimuksen yhteydessä voidaan puhua suunnittelevasta kehittely vaiheesta ja kokeiluvaiheesta. Toimintatutkimus näyttäytyy usein erilaisina sykleinä, joihin kuuluu tulevaisuuteen suuntautunut uutta rakentava vaihe (konstruoiva) ja toteutetun arviointivaihe (rekonstruoiva). Syklit voidaan nähdä jatkuvina kehämäisenä vuorottelevina jaksoina. Toimintatutkimuksen spiraalin muodostavat peräkkäiset syklit, joissa on havaittavissa suunnittelu, toiminta, reflektointi, uusi suunnitelma ja sen havainnointi. Spiraalissa toiminnan kehittämistä seuraa uusi kehittäminen. (Heikkinen, Rovio & Kiilakoski 2006, 78 - 80.) Seuraavalla sivulla olevassa kuviossa (Kuvio 1) on kuvattu tutkimuksen sykli ympyrämäisenä kehänä jossa eri vaiheet seuraavat toisiaan alkaakseen taas uudestaan.





Kuvio 1. Tutkimuksen sykli, (Heikkinen, Roivio & Kiilakoski 2006,79.)

Kehittämistehtäväni koskee suunnittelemani Tartu rattiin ja ohjaa itse - ryhmän kahden toteutetun ryhmän antaman palautteen arviointia. Kehittämistehtävä sijoittuu ensimmäiseen sykliin, jossa alussa on suunnittelu, toiminta ja sen reflektointi eli peilaaminen. Arvioinnin tarkoituksena on kehittää saadun palautteen avulla seuraavien ryhmien toimintaa. Kehittämistehtäväni on toimintatutkimuksen yhden kanttätyövaiheen (syklin) tutkimus. Kehittämistehtävässäni toimintaa arvioidaan lähinnä ryhmäläisten antaman palautteen perusteella. Miten osallistujat ovat kokeneet toiminnan ja sen antaman hyödyn. Arvioissa saatu pääpaino on luonnollisesti osallistujien ryhmän toteutuksessa kokemien seikkojen havainnoissa, eikä arvio ja palaute näin ollen välttämättä ulotu ryhmän kaikkiin suunnitteluvaiheisiin. Ryhmän suunnittelu ja käytännön toteutusvaihe on jätetty kehittämistehtävän ulkopuolelle. Edellä mainittuja seikkoja on käsitelty vain jos ne tulivat esiin ryhmäläisten palautteessa. Koska ryhmätoiminnan harjoittaminen on lopetettu Leppävaaran perhe- ja sosiaalityön aikuissosiaalityön toimelta, katsoin työntekijöiden suorittaman suunnitteluprosessin arvioinnin olevan tässä yhteydessä tarpeeton.



Kuvio 2. Toiminnan kehittäminen. ( Heikkinen, Roivio & Kiilakoski 2006, 81.)

Yllä olevassa kuviossa ( Kuvio 2 ) toiminnan kehittäminen on kuvattu spiraalimallilla, jossa kehittämisen eri vaiheet on kuvattu toisiaan seuraavina sykleinä joiden välissä toistuvat reflektointi ja havainnointi jaksot. Spiraalimallia on arvosteltu kaavamaiseksi ja katsottu sen kuvaavan sosiaalista toimintaa yksipuolisesti. On katsottu ettei tutkimusprosessia voida kuvata pelkistetysti, koska usein suunnittelu, toteuttaminen ja reflektointi tapahtuu samanaikaisesti ja päällekkäisesti. (Heikkinen ym. 2006, 80.) Voidaan myös katsoa, että yhden syklin tarkastelua ei voida katsoa toimintatutkimukseksi, silti pelkkiä syklien määriä ei pidä pitää riittävänä arviointikriteerinä. Yhdenkin syklin tarkastelu tuottaa uutta tietoa. (Heikkinen ym. 2006, 80 - 82.)

Toimintatutkimus voidaan luokitella laadulliseksi tutkimusmenetelmäksi. Laadullisesta tutkimusmenetelmästä poiketen se voidaan kuitenkin luokitella enemmän lähestymistavaksi kuin tutkimusmenetelmäksi, koska tutkimus on kytketty toiminnan kehittämiseen.

(Heikkinen 2006, 37.) Omaa kehittämistehtävääni pidän laadullisena tutkimuksena, koska kyseessä on kokonaisvaltainen tiedon hankinta.

Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2006 kirjoittavat laadullisen tutkimuksen tyypillisistä piirteistä seuraavasti: tiedon hankinta on kokonaisvaltaista ja tutkija luottaa mittaussäilyineitä enemmän keskusteluihin tutkittavien kanssa. Aineisto voidaan analysoida käyttäen induktiivista tai deduktiivista analyysiä. Kehittämistehtävässäni käytin analyysinä induktiivista sisällönanalyysiä. Analyysin lähtökohtana ei ole hypoteesin eikä teorian testaaminen vaan aineiston tarkastelu aineiston ehdoilla. Aineisto hankitaan käyttämällä metodeja, jotka tuovat tutkittavien ”äänen” kuuluviin. Metodeina toimivat esimerkiksi osallistuva havainnointi, ryhmä- ja teemahaastattelut. Kohdejoukko valitaan tarkoituksenmukaisesti eikä käytetä satunnaisotoksen menetelmiä. Aineistoa käsitellään ja tutkitaan ainutlaatuisena.

### 3 Teoreettinen viitekehys

#### 3. 1 Toimintakyky

Toimintakykyä tarkastellaan eri tieteen aloilla eri lähtökohdista. Keskityn opinnäytetyössäni, lähinnä psykososiaalisen ulottuvuuden käsitykseen, jossa keskitytään toimintakykyyn ilman terveys-sairaus ulottuvuutta. Toimintakyvyn käsitteeseen voidaan sisällyttää myös taloudellinen toimintakyky, joka kertoo siitä miten hyvin ihminen pystyy hoitamaan talouttaan: huolehtimaan laskuistaan, ennakoimaan tulevat menonsa, ymmärtämään taloudellisen tilanteensa ja sen tuomat mahdollisuudet ja rajoitukset.

Toimintakyky muodostuu fyysisestä, sosiaalisesta ja psyykkisestä alueesta.

Toimintakykyä tarkastellaan usein ihmisen kykynä selviytyä työelämässä, vapaa-aikanaan ja kotonaan. Fyysisellä toimintakyvyllä tarkoitetaan yleensä ruumiin toimintoja ja selviytymistä fyysisistä toiminnoista. Psyykkiseen toimintakykyyn liitetään usein sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky. Toimintakyvystä puhuttaessa on muistettava toimintakykyyn liittyvä sosiaalinen ympäristö, jota ilman toimintakyvyn tarkastelu voi olla turhaa.

Toimintakykyyn vaikuttavat seikkoja ovat perimä, elintavat, työ ja yksilön sosioekonominen asema. (Järvikoski & Härkäpää 2005, 94-95.)

Yksilön elämänkaari ei ole sarja ratkaistavia ongelmia vaan yllättävien, vaihtelevien ja vieraiden tilanteiden kohtaamista ilman valmiita toimintamalleja. Selviytyäkseen näistä tarvitaan toimintakykyä ja valmiuksia, joiden avulla yksilö selviää tehtävissä ja vuorovaikutustilanteissa, joille on tyypillisiä henkilökohtainen ainutlaatuisuus, muutoksellisuus, epävarmuus ja kompleksisuus. Ilman tällaisia valmiuksia yksilön on vaikea

selviytyä arvo-ongelmista ja vastuunotosta. Toimintakyvyn käsitettä ei tule sekoittaa suorituskykyyn, jolloin kyky toimia on toivotumpaa kuin toiminnan sisällön eettiset ulottuvuudet. (Onnismaa 2007,82.)

Fyysinen toimintakyky liitetään lihaskuntoon, kestävyYTEEN ja motorisiin kykyihin. Elimistö tarvitsee kunnossa pysyäKseen tietyn määrän fyysistä aktiivisuutta. Fyysinen toimintakyky jaetaan usein yleiskestävyYTEEN, motorisiin taitoihin eli liikehallintakykyyn ja lihaskuntoon ja fyysisen toimintakyvyn voidaan katsoa monissa ammattiteissa olevan työkyvyn perusta. Viimeistään 30 vuoden iässä voidaan huomata muutoksia fyysisen toimintakyvyn eri osa-alueilla. Muutoksen alkavat ja etenevät eri tavalla sukupuolten välillä. Vanhenemisesta johtuvia muutoksia on vaikea erotella, niihin vaikuttavat yksilön elintavat ja työ ja harrastetun liikunnan määrä. Iän myötä tuleva fyysisen toimintakyvyn heikkeneminen voi olla silti merkittävä tekijä yksilön selviytymisessä työelämässä varsinkin jos työ on fyysisesti raskasta ja kuormittavaa. Työelämässä selviytymistä voidaan kuitenkin parantaa monin keinoin kuten työjärjestelyillä ja riittävästä tauotuksesta huolehtimalla. (Toimintakyky - Työterveyslaitos 2008.)

Psyykkiseen toimintakykyyn liittyvät itsensä hyväksyminen, emootiot ja asenteet. Yksilön minäkuvaan vaikuttavat henkilön lapsuuden kokemukset ja suhteet ympärillä oleviin ihmisiin ja tätä kautta tunne hyväksytyksi tulemisesta. Hyväksytyksi tuleminen lisää ihmisen itseluottamusta ja auttaa häntä solmimaan merkityksellisiä vuorovaikutteisia ihmissuhteita. Ihmissuhteet auttavat ihmistä tuntemaan hallitsevansa elämänsä ja kokemaan elämänsä merkitykselliseksi. (Toimintakyky -Työterveyslaitos 2008.)

Merkityksen eli koherenssin tunteella tarkoitetaan, että ihminen kokee elämän olevan hallinnassa. Koherenssin tunteessa voidaan puhua kolmesta siihen liittyvästä osa-alueesta. Tarkoituksellisuudesta joka kertoo yksilön elämän tarkoitukselliseksi kokemisesta, kykeneekö hän sitoumuksiin ja velvoitteisiin ja kykeneekö hän ottamaan vastaan haasteita. Hallittavuudesta, joka kertoo miten yksilö tuntee hallitsevansa käytettävissä olevat voimavarat oman elämänsä hoitamiseen. Hänellä on tunne ja kyky suorittaa tehtäviä. Ymmärrettävyydestä joka antaa ihmiselle tunteen, että hän ymmärtää ympärillään tapahtuvia asioita, pystyy vaikuttamaan asioihin ja kokee tulevansa ympäristön taholta ymmärretyksi. Koherenssin tunteella on selkeä yhteys elämän laatuun. (Savola & Koskinen - Ollanqvist 2005,75.)

Psyykkistä toimintakykyä tarkasteltaessa voidaan puhua myös kognitiivisesta toimintakyvystä. Tällöin tarkoitetaan ihmisen henkisiä kykyjä, älykkyyttä, muistia, oppimista, luovuutta ja ihmisen persoonallisuuden ominaisuuksia. Ihmisen kognitiivinen toimintakyky vaihtelee elämän tilanteittain. Kognitiivinen toimintakyky on keskeinen

arkielämästä selviytymisessä. Oman taloutensa hallitsemista voidaan pitää kognitiivisena kykynä. (Toimintakyky -Työterveyslaitos 2008.)

Raunio puhuu Pincus ja Minahaninista (1973, 15-18.) joiden mukaan arkielämän selviytymiskykyä on kyky käyttää hyväkseen yhteiskunnan tarjoamia resurssijärjestelmiä. Koetut ongelmat ja sairaudet voivat heikentää henkilökohtaista selviytymiskykyä. (Rautio 2006, 52.)

Kun puhutaan ihmisen persoonallisuudesta, tarkoitetaan usein myös muita piirteitä kuin luonnetta tai temperamenttia. Monet persoonamme piirteistä ovat yhdistettyä kognitiivisiin tekijöihin. Älykkyydellä tarkoitetaan toisaalta kykyä tarttua vaikeina ja tehokkuutta vaativina pidettyihin asioihin ja toisaalta kykyä ylläpitää keskittymistä tehtäviä suoritettaessa. (Ruohotie 1999, 77.)

Sosiaalisella toimintakyvyllä tarkoitetaan henkilön kykyä olla vuorovaikutuksessa muiden ympäristössä olevien henkilöiden kuten perheen, työtovereiden ja naapuruston kanssa. Sosiaalisella kyvyillä ihminen pystyy suoriutumaan rooleista ja yhteiskunnallisista tehtävistään ja velvoitteistaan. (Järvikoski & Härkäpää 2005, 95.)

Toimintakyky tai toimijuuden voimavarat on usein jaoteltu teoreettisesti yksilölliseen ja sosiaaliseen toimintakykyyn. Kuitenkin on muistettava, että yksilölliset voimavarat joiksi voidaan nähdä esimerkiksi jo aikaisemmin mainitut itseluottamus, elämäntaidot ja koherenssin tunne ovat vahvasti kytköksissä yksilön sosiaalisiin resursseihin. Resursseilla tarkoitetaan tässä monipuolisia ja luottamuksellisia ihmissuhteita ja suhdeverkkoa joka mahdollistaa taloudellisen, kulttuurisen ja sosiaalisen osallisuuden. Toimintakyvyssä ja toimijuudessa yksilöä ja yhteisöä ei voida ajatella vastakkaisina, irrallisina toisistaan, koska yksilöä ei ole ilman yhteisöä eikä yhteisöä ilman yksilöä. (Onnismaa 2007,82.)

Toimintakyvystä puhuttaessa on pidettävä mielessä yksilön ja yhteisön toiminnan historia ja perinteet. Onnismaa kirjoittaa aiheesta seuraavasti: ” Toimintakyvyssä on kysymys yksilöllisyyden ja yhteisöllisyyden perinteen vuorovaikutuksesta. Yksilöllinen elämä ei ala alusta vaan siitä, mihin aiemmat sukupolvet ovat jääneet. Perinne yhdistää nykyhetken ja menneen kerrostumat sekä tarjoaa merkityksiä ja ohjaa tulevaa toimintaa. Perinteen ymmärtäminen ei ole menneeseen takertumista vaan sitä, miten tartutaan tuleviin mahdollisuuksiin, jotka perustuvat menneisyydelle. Yhteisölliset merkitykset rakentavat kutakin yhteisön jäsentä toimijana. Yksittäinen teko on kohtausta jossakin mahdollisessa historiassa. Toiminnassa käydään jatkuvaa vuoropuhelua tottumuksista ja ennakkokäsityksistä sekä uusista tilanteista.” (Onnismaa 2007,83.)

Särkelä varoittaa kuitenkin liiallisesta pitäytymisestä käsitykseen, että menneisyys, perinne ja historia määrittävät millaisia yksilöitä olemme tänään tai minkälainen on

toimintakykymme. Myös tulevaisuudella on vahva sijansa, jopa joskus menneisyyttä suurempi merkitys nykytilanteeseemme ja toimintakykymme. Mikäli näemme tulevaisuutemme synkeänä ja vaikutusmahdollisuutemme huonoina on myös toimintakykymme huono. Innostava tulevaisuus taas aktivoi yrittämään ja tavoittelemaan uusia haasteita. (Särkelä 2001,82.)

Alla olevassa taulukossa ( Taulukko 1.) toimintakyky on jaettu sen pääalueisiin fyysiseen, psyykkiseen ja sosiaaliseen toimintakykyyn ja kuvattu niiden vaikutusta yksilön elämään. Vasemmalla on nimetty perustoiminta ja oikealle edetessä kuvataan kyvyn korkeinta astetta.

<b>fyysinen</b>	fysiologiset Toiminnot →	päivittäiset toiminnot →	fyysinen työ, kuntoliikunta →	kilpaurheilu
<b>psyykkinen</b>	havaitseminen, aistiminen, suuntautuminen →	ongelman- ratkaisu →	itsearvostus →	tilanteiden hallinta, luovuus
<b>sosiaalinen</b>	tunteminen, kahdenväliset ihmissuhteet →	perhe-elämä, ystävyyssuhteet →	suhteet työtovereihin, järjestötyö →	luova johtaminen

Taulukko 1. Toimintakyvyn jaottelu. (Toimintakyky -Työterveyslaitos 2008.)

### 3. 2 Velkaantuminen, velkakierre ja ylivelkaantuminen

Ylivelkaantumista on vaikea määritellä yksiselitteisesti, sillä se on paljon käytetty ja monimerkityksellinen käsite. (Koljonen 2002,16.)

Tilastokeskuksen ylivelkaantumismittari tarkastelee kotitalouksien ylivelkaantumista niin sanotun subjektiivisen kokemuksen kautta. Mikäli kotitalous ilmoitti vuodenaikana velkojen määrän kasvaneen yli selviytymisrajan, kotitalous määrittyi ylivelkaiseksi. ( Heikkilä & Karjalainen 2000,121.) Tällöin keskitytään henkilön kokemukseen elämäntilanteestaan ja mahdollisuuksista selvittää veloistaan. Näin saadut kokemukset ovat usein henkilön kokemuksia epäonnistumisistaan tai huonommuuden tunteesta. Mittari ei välttämättä ole kovin luotettava, koska kyseessä on henkilön omat epäonnistumisen tuntemukset, joita hän

saattaa kokea vaikka velat olisivat melko pienetkin. (Autio, Eresmaa, Heinonen, Koljonen, Paju & Wilska 2002, 19.) Subjektiivisen mittarin pätevyyttä on arvioitaessa kritisoitu siitä, että se ei kovin tarkkaan kuvaa ylivelkakehitystä, koska kynnys ilmoittaa itsensä ylivelkaiseksi on vuosien myötä laskenut. (Heikkilä & Karjalainen 2000,121.)

Oikeuspoliittisen tutkimuslaitoksen 5.12.2007 julkaisemassa raportissa arvioidaan vuonna 2005 Suomessa olleen 59 000 kotitaloutta joiden velkojen määrä oli ylittänyt selviytymisrajan. Velkaantuneiden määrä on kuitenkin laskenut noin 13 % vuodessa vuosina 2002-2005. Ylivelkaantuneiden määrän laskun on arveltu johtuvan vakaantuneista taloudellisista oloista ja vähentyneestä työttömyydestä. (Vesa Mutttilainen & Marie Reijo 2007, 27.)

Ylivelkaantuminen ja velkakierre ovat osittain päällekkäisiä ja vaikeasti toisistaan erotettavia velkaongelmatilanteita. Velkakierteellä tarkoitetaan vakavia ja kauan jatkuneita maksuvaikeuksia. Laajasti ymmärrettynä velkakierre tarkoittaa velkaongelmien ketjuuntumista eli alkavien ja olemassa olevien maksuvaikeuksien ratkomista lisäluottojen avulla (Koljonen, V, 2002,18). Ylivelkaantumisongelmaa ajatellen ainakin yksi asia on varma: kun velkojen kokonaismäärä kasvaa, siihen sisältyy väistämättä velanhoidon epäonnistumisen riski osalla velallisista. (Heikkilä & Karjalainen 2000,119.)

Velkaantumista voidaan pitää riskinä, jos elämän tilanne yllättäen muuttuu esimerkiksi sairauden tai muun syyn vuoksi. Ylivelkaantumismääritelmien mukaan henkilö on ylivelkainen jos hänellä on kaksi tai useampi viranomaisten vahvistamaa maksuhäiriömerkintää. Henkilö myös määritellään ylivelkaiseksi, jos hänelle kuukausittaisten velkojen maksun jälkeen jää jäljelle toimeentulotukea pienempi summa. Edellä mainittujen lisäksi voidaan puhua ylivelkaantumisesta, jos tilanteen ei oleteta paranevan lähiaikoina. Ylivelkaantuminen saattaa joissain tapauksissa johtaa työmotivaation katoamiseen ja tulevaisuuden muuttumiseen epämääräiseksi. On pidettävä kuitenkin mielessä ero suurien velkojen ja ylivelkaantuneisuuden välillä. Ihmisen voidaan katsoa velkaantuvan kahdesta syystä, lainoilla kuten opinto- ja asuntolainoilla joilla halutaan lisätä resursseja tai hankkimalla rahaa kulutukseen kulutusluotoilla. (Autio, Eresmaa, Heinonen, Koljonen, Paju & Wilska 2002,17.)

Mutttilaisen ja Reijon raportti Kotitalouksien velkaantumisesta vuosina 2002-2005 nimeää pitkäaikaistyöttömät, yhden huoltajan taloudet, vuokra -asunnossa asuvien taloudet, nuoret opiskelijat, yli kuuden hengen taloudet ja tulojensa mukaan kahteen alimpaan tuloluokkaan kuuluvat taloudet niihin ryhmiin joissa maksuvaikeudet ovat yleisempiä kuin muissa ryhmissä . Maksuvaikeuksien yleisyys tässä tapauksessa tarkoittaa, että niitä esiintyy vähintään puolet suurempi määrä kuin muissa kotitalouksissa. Saman raportin mukaan maksuvaikeudet ovat harvinaisempia eläkeläisten ja ylempien toimihenkilöiden talouksissa ja talouksissa

jotka asuvat velattomissa omistusasunnoissa tai niillä talouksilla joilla on vain asuntolaina eikä kulutusluottoja. (Vesa Mutttilainen & Marie Reijo 2007, 31.)

Velkaantuneet voidaan jakaa myös köyhyysvelallisiin ja kriisivelallisiin. Köyhyysvelallisilla tarkoitetaan pienituloisia henkilöitä, joiden talous on ollut jo pitkään tiukkaa. Kriisivelallisilla tarkoitetaan henkilöitä, joiden taloudellinen ahdinko on syntynyt äkillisen yllättävän tapahtuman myötä ja jotka eivät ilman näitä tapahtumia olisi joutuneet velkaongelmiin. Usein nämä molemmat velkatyypit voivat esiintyä päällekkäisinä, myös köyhyysvelallinen voi kohdata yllättäviä kriisejä. (Mutttilainen 2002,55.) Laman osittumisesta huolimatta velkaongelmaa voidaan pitää Suomessa pysyvänä. Itse asiassa ylivelkaisten kotitalouksien määrä subjektiivisella mittarilla mitattaessa on ollut selvässä kasvussa myös laman jälkeisinä vuosina. (Heikkilä & Karjalainen 2000,133.)

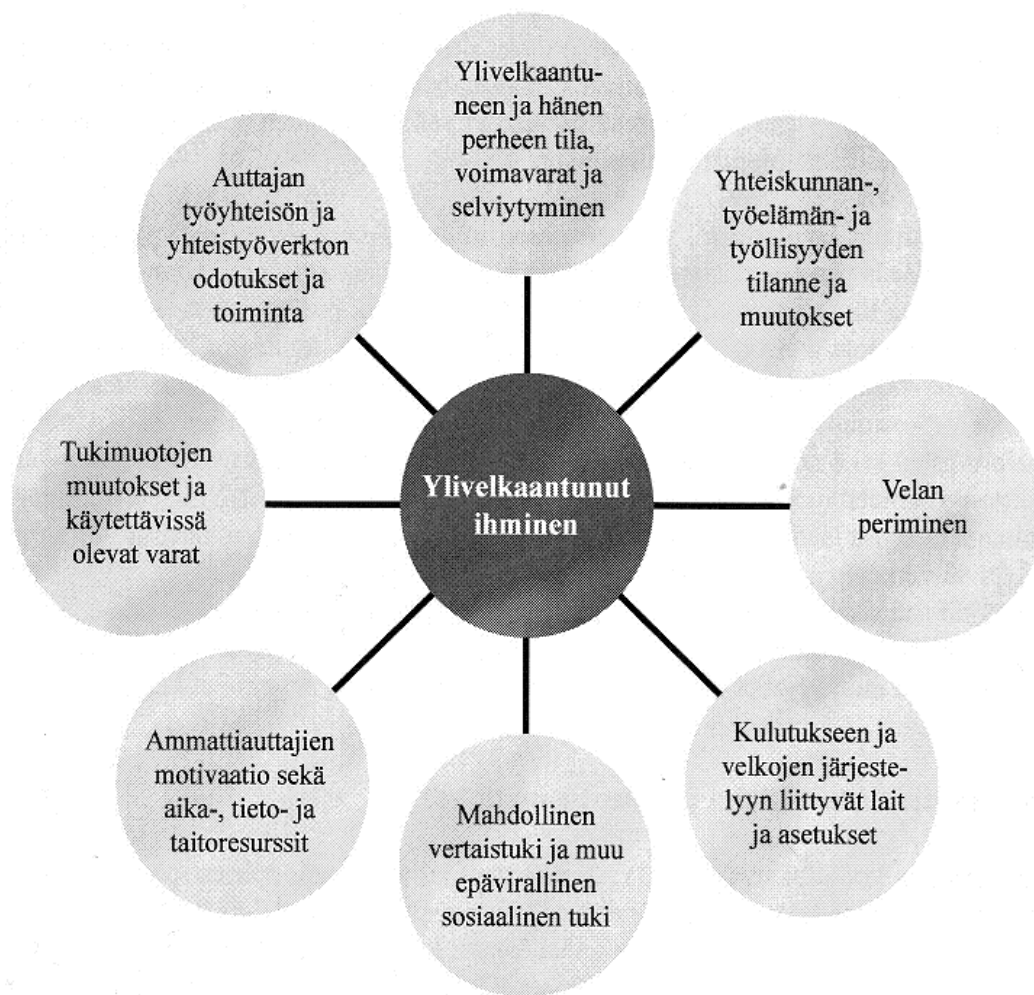
Suhteellisella tuloköyhyydellä tarkoitetaan tilaa jossa henkilö tai hänen perheensä jää pitkäksi ajaksi tai pysyvästi määritellyn köyhyysrajan alapuolelle. Pitkään jatkuessa tällaisen tilanteen voidaan katsoa muodostuvan ongelmalliseksi ja sen merkitys ihmisen hyvinvoinnille alkaa korostua. (Rautio 2006,35.)

Järvinen ja Kolbe puhuvat ranskalaisesta sosiologi Pierre Bourdieusta ks. (Järvinen & Kolbe 2007,17.) ja pienestä sekä suuresta kurjuudesta. Suurella kurjuudella Bourdieu tarkoittaa olosuhteiden aiheuttamaan kurjuutta, joka on helposti ulkopuolistenkin havaittavissa. Aseman aiheuttamaa kurjuutta hän kutsuu pieneksi kurjuudeksi. Tällainen kurjuus näyttää usein suhteelliselta tai jopa kuvitellulta. Esimerkkinä tällaisesta voidaan pitää tilannetta jossa eri sosiaaliluokista kotoisin olevat ihmiset työskentelevät tai asuvat rinnakkain. Pienessä kurjuudessa henkilö saattaa joutua kokemaan ongelmiansa vähättelyä ja ongelmia saatetaan verrata esimerkiksi suuren kurjuuden ongelmiin. Pieni kurjuus voidaan ymmärtää sisäisenä tilana.

Mielestäni monet velkaongelmien kanssa painivat voidaan luokitella pieneen kurjuuteen, koska tilanne harvoin on ulkopuolisten havaittavissa. Tilanne on vain omassa tai pienen piirin tiedossa ja velkojen kanssa eläminen voi aiheuttaa ulkopuolisuuden tunnetta joka saattaa pahimmillaan johtaa eristäytymiseen. Gothoni kirjoittaa, että ylivelkaantuneiden kanssa työskenneltäessä on kyettävä katsomaan velkaantuneen tilannetta kokonaisuutena. Velkaantuneen tilanne on monimuotoinen ja siihen vaikuttavat monet tekijät. Raili Gothoni kirjoittaa Opas-projektin koulutuksen yhteydessä seuraavista seikoista: Ylivelkaantuneen tilanteeseen vaikuttavat tekijät voidaan jakaa läheisten- ja viranomaisten tukimuotoihin ja yhteiskunnalliseen tilanteeseen ja sen lakeihin ja asetuksiin. Tukimuotoina toimivat yksilön perhe, läheiset ja viranomaiset. Tuki on monesti riippuvaista edellä mainittujen voimavaroista ja ammattiauttajien tieto-, taito- ja aikaresursseista ja motivaatiosta. (Gothoni 2005,104.)



Seuraavalla sivulla olevassa kuviossa (Kuvio 3) tilannetta on kuvattu havainnollisesti asettamalla yksilö toiminnan keskiöön ja tilanteeseen vaikuttavat tekijät ympärille. Tilanteeseen vaikuttavia tekijöitä ovat; ylivelkaantuneen ja hänen perheensä voimavarat, yhteiskunnan työllisyystilanne, velan perintä, velkojen järjestelyyn liittyvät asetukset, vertaistuki, ammattiauttajien resurssit, käytettävissä olevat varat ja auttajan työyhteisön ja verkoston odotukset ja toiminta.



Kuvio 3. Ylivelkaantuneen tilanteeseen vaikuttavia tekijöitä. (Gothoni 2005,104.)

### 3.3 Syrjäytyminen ja marginaalisuus

Köyhyydellä katsotaan olevan suuri merkitys yksilön syrjäytymisprosessissa. Taloudellisen syrjäytymisen voidaan katsoa sisältyvän kaikkiin syrjäytymisen riskeihin. Köyhyys yksinään

ei välttämättä kuitenkaan merkitse syrjäytymistä, mutta voidaan sanoa, että yksilöt, joiden elinolot aiheuttavat syrjäytymisriskiä, ovat varattomia. Elinoloilla tarkoitetaan tässä tapauksessa huonoa terveyttä ja koulutusta, joiden vuoksi heidän sijoittumisensa työmarkkinoille on vaikeaa ja näin he jäävät olosuhteiden vuoksi pienituloisiksi. (Rautio 2006,134-135.)

Kun henkilö kohtaa läheisen ihmisen kuoleman tai vakavaa sairastumista hän saa osakseen sympatiaa ja ymmärrystä. Ylivoimaisiin maksuvaikeuksiin ajautuessaan ihminen jää kuitenkin usein yksin vaille ympäristön kannustusta tai tukea. Yksin jääminen voi johtua myös omasta halusta tai ystävien kaikottua entisen elämän ylläpitämisen tultua mahdottomaksi. Ihminen voi alkaa syrjäyttää itse itseään. (Vuorinen 2005,28.)

Syrjäytymisen käsite otetaan yleisessä keskustelussa käyttöön itsestään selvyytenä. Puhutaan syrjäytyneistä mielenterveyspotilaista, nuorista ja pitkäaikaistyöttömyydestä pohtimatta miten ihmiset ovat kytkeytyneet määreeseen. Syrjäytymistä on yritetty määritellä monin tavoin, mutta käsitteen monimuotoisuuden vuoksi yksimielisyyteen ei ole päästy, muutamia seikkoja lukuun ottamatta. Yksimielisesti voidaan ajatella, että syrjäytyminen on prosessi, joka ei ole paikallaan pysyvä muuttumaton tila eikä yksilön ominaisuus. Yksilö ajautuu yhteiskunnassa nähtävien tavoiteltavien asioiden kuten perheen, ansiotyön ja sosiaalisten verkostojen ulkopuolelle. Toinen tutkijoiden yhteinen ajatus on syrjäytymisen määrittelemisen kasautuvaksi huono-osaisuudeksi. Syrjäytyminen riistää yksilöltä, perheeltä ja ryhmiltä resursseja, joita he tarvitsevat yhteiskuntaan osallistumiseen. Köyhyys ja pienituloisuus yhdessä muiden seikkojen, kuten matalan koulutustason ja huonon elinympäristön, kanssa käynnistää ensisijaisesti prosessin jonka mukana ajaututaan huono-osaisuuden kierteeseen. (Juhila 2006,54.)

Syrjäytyminen nähdään usein ei-toivottuna tilana, josta tulee päästä eroon. Sen oletetaan olevan vastentahtoista. Yksilön ei uskota pyrkivän päämäärällisesti syrjäytyneeksi, vaan jokaisen oletetaan haluavan täysivaltaista yhteiskunnan jäsenyyttä. Syrjäytyminen voi johtaa yksilön negatiiviseen leimautumiseen. Sosiaalityössä syrjäytyminen näyttäytyy asiakkaan toimeentulotuki- tai hyvinvointiongelmien kautta. Mikäli asiakasta tarkastellaan hänen ongelmistaan käsin on vaarana, että syrjäytyminen yksilöllistyy ja ongelmien yhteiskunnallinen osuus sivuutetaan. (Raunio 2006,44-45.)

Ranskalaisessa keskustelussa yhteiskuntaa pidetään kokonaisuutena joka on integroitunut. Syrjäytyminen aiheuttaa sosiaalista epäjärjestystä kokonaisuuteen ja on sen vuoksi huolestuttavaa. (Raunio 2006,221.)

Ranskalaisessa määritelmässä syrjäytymisellä tarkoitetaan yksilöä ja yhteiskuntaa yhdessä pitävien siteiden heikkenemistä. Keskustelussa lähdetään liikkeelle yhteiskunnan

kiinteydestä ja solidaarisuudesta eikä yksilön suunnasta. Pohdittavaksi jää voidaanko kaikkien yhteiskuntaa ja yksilöä sitovien siteiden heikkenemistä pitää syrjäytymisenä. (Rautio 2006,9-10.)

Samoilla linjoilla on ollut 1980-luvulla Jorma Sipilä, joka määritteli syrjäytymisen prosessiksi jossa yksilön siteet yhteiskuntaan heikkenevät. Tilannetta vahvistavana prosessina hän näki ajautumisen palkkatyön ja perheen ulkopuolelle. (Juhila 2006,50-51.)

Syrjäytymiskeskustelussa ytimenä voidaan myös pitää tuottamattomien ja näin hyödyttömiksi ja turhiksi nähtävien yksilöiden olemassaolo. Historiallisesti katsoen tilanne ei ole uusi, yhteiskunnallisten normien ja hyvinvoinnin ulkopuolelle jääneitä yksilöitä on ollut aina, mutta nykyaikaisen kehittyneen sosiaaliturvajärjestelmän vallitessa nämä jo muinoin voitettut ongelmat ovat kohdattava uudelleen. Työn löytäminen näille henkilöille ei välttämättä muuta heidän asemaansa, koska vain tietyntylaisia paikkoja arvostetaan. Syrjäytymisestä eroon pääsemiseksi tarvitaan vielä sosiaalinen hyväksyntä. (Helne 2006,82.)

Syrjäytymisen käsitteeseen yhdistetään liittämisen käsite. Syrjäytymisen vastaiset toimenpiteet voidaan karkeasti jakaa kolmeen ryhmään. Ensimmäisessä ryhmässä puhutaan välineistä joihin ei sisälly yhteiskunnan tukea. Tällaisina pidetään normaalia elämää vahvistavia alueita kuten työ, elinympäristö, asuminen ja sosiaaliset suhteet. Toisena ryhmänä erottuvat arkea tukevat universaalit julkiset palvelut ja tulonsiirrot eli kaikille suunnatut yhteiskunnan tukitoimenpiteet. Kolmannen ryhmän muodostavat erityisessä syrjäytymisvaarassa oleville kohdistetut erityistoimet ja ohjelmat. (Juhila 2006,52.)

Syrjäytymisprosessin vastakohtana nähdään toimenpiteet joilla yksilö liitetään takaisin yhteiskuntaan. (Juhila 2006,50.) Koska työttömyyttä voidaan pitää suurimpana syrjäytymistä aiheuttavana riskinä, pidetäänkin työllistymistä ratkaisuna syrjäytymiseen ja sen moninaisiin ongelmiin. Vuonna 2001 tuli voimaan laki kuntouttavasta työtoiminnasta. Kuntouttavassa työtoiminnassa aktivoinnilla tarkoitetaan niitä toimenpiteitä joilla työllistymistä autetaan ja parannetaan. Aktivointi sisältää sekä houkuttimia että rangaistuksia. Toimenpiteet kohdistetaan alle 25-vuotiaisiin syrjäytymisvaarassa oleviin nuoriin ja tämän iän ylittäviin pitkäaikaistyöttömiin. Aktivointitoimenpiteissä asiakkaalle laaditaan työllistymissuunnitelma, joka sisältää aikaisempien toimenpiteiden arviointia, nykytilanteen selvittelyä. (Juhila 2006,59.) Kun nuori osallistuu aktivoinnin myötä esimerkiksi hänelle tarjottuun työharjoitteluun, hän on oikeutettu saamaan kyseisenä aikana työmarkkinatukea, ylläpitokorvausta ja matkakulutukea. (Hämäläinen, Taimio & Uusitalo 2005,133.)

Syrjäytymistä estäviin aktivoivien palveluiden piiriin pääsee kuitenkin vain osa pitkäaikaistyöttömistä. Palveluihin valikoituu usein myös helpommin aktivoitavia henkilöitä

ja näin jättäen vaikeasti työllistettävät ulkopuolelle. Tämän voidaan osaltaan katsoa syventävän edellä mainitun ryhmän syrjäytymisvaaraa. Aktivoinnissa on usein kyse asiakkaan saattamisesta takaisin yhteiskunnalliseen normaaliuteen. Osalla aktivoitavista on kuitenkin vain vähäiset mahdollisuudet sopeutua yhteiskunnalliseen normaaliuteen. Sosiaalityössä, joka tähtää asiakkaan aktivointiin, tätä normaaliutta tulisi tarkastella uudelleen ja pyrkiä muuttamaan työmarkkinat sellaisiksi, että myös vaikeasti työllistyville olisi tilaa. (Raunio 2006,92.)

Jotta syrjäytyminen voidaan voittaa, vaaditaan omien voimavarojen ja selviytymiskyvyn lisäksi oikeus työhön, koulutukseen ja asuntoon. Ei riitä että yksilöllä on voimavaroja, mutta yhteiskunnan tulee kyetä takaamaan oikeus kohtuupalkkaiseen työhön. (Raunio 2006,53.)

Särkelä pohtii syrjäytyneiden paluuta yhteiskuntaan kriittisesti. Hän kirjoittaa, että yhteiskunta ei välttämättä ole halukas edes ottamaan syrjäytyneitä takaisin, edes muuttuneina. Hän antaa esimerkkinä 30 000 raitistuneen asunnottoman ja työttömän paluun takaisin työmarkkinoille ja kysyy mihin heidät sijoitettaisiin, aikoina jona jo työkykyisiä työttömiä on paljon. (Särkelä 2001,132.)

Syrjäytymiskeskusteluiden taipumus on usein homogeenistaa joukkona sekä syrjäytyneet että ei syrjäytyneet. Keskustelussa niputetaan samaan joukkoon suuri määrä ihmisiä, mielenterveysongelmaiset, pitkäaikaistyöttömät, päihteidenkäyttäjät ja niin edelleen, miettimättä onko ryhmiin kuuluvilla nimikkeen lisäksi mitään yhteistä. Voidaan kaikella todennäköisyydellä sanoa, että lähemmässä tarkastelussa eroja elämän tilanteissa ja historiassa on enemmän kuin yhdistäviä tekijöitä. Tämä koskee myös yhden yhtenäiseksi nähdyn ryhmän tilaa. Samalla tavalla on myös mahdotonta määritellä yhteiskuntaan hyvin liittynyt niin sanottu ”normaalikansalainen”. Syrjäytymispuheen asetelmallisuus on usein ongelmallinen myös sosiaalityön kannalta. Tilanne, jossa asiakas määritellään syrjäytymisprosessissa olevaksi ja sosiaalityöntekijä prosessin katkaisijaksi, jonka tehtävä on luoda reitti takaisin yhteiskuntaan, asettaa sosiaalityöntekijän ja asiakkaan vastakkaisille puolille. Sosiaalityöntekijä katsoo reunalla olevaa asiakasta valtavirran ja sen arvojen suunnalta. (Juhila 2006,65.)

Huolimatta siitä, että syrjäytyminen liitetään vahvasti yhteiskunnalliseen taustaan, on syrjäytymisellä usein kielteinen leima. Syrjäytymistä lievempänä ilmiönä puhutaan usein käsiteparista marginalisaatio ja marginaalisuus. Käsite kuvaa paremmin syrjäytymistä myös prosessina, jossa yksilön kehittyvää syrjäytymistä kuvataan marginalisoitumiseksi ja lopullista tulosta marginaalisuudeksi. Varsinkin Ruotsissa, jossa tämän käsiteparin käyttö on yleistä, ei käsitettä liitetä varsinaisesti huono-osaisuuteen vaan huomio kiinnittyy niihin resursseihin ja voimavaroihin, joita yksilö tarvitsee elinolojensa hallitsemiseen. Latinan-

kielinen sana marginalisaatio kuvaa reunaa. Reunalta on kuitenkin aina mahdollisuus palata niin sanottuun sisäpiiriin. Marginaalissa olevia voi uhata syrjäytyminen, mutta siellä olemiseen ei aina välttämättä liity sosiaalis-taloudellista vähäosaisuutta. (Rautio 2006,53-54.)

On pidettävä mielessä, että yksilö voi olla omasta valinnastaan samanaikaisesti joillain elämän aloilla marginaalissa, mutta sisäpiirissä toisilla aloilla. Syrjäytyminen kuvaa taas ilmiötä, jossa yksilö on joutunut syrjään, ulkopuolelle yhteiskunnallisesta normaaliudesta. Marginaalisaatioon voidaan liittää myös myönteisiä merkityksiä. Sen voidaan nähdä tarjoavan yksilölle rikastuttavan kokemuksen katsoa yhteiskuntaa ja elämää uudesta näkökulmasta. Eläminen marginaalissa voi myös auttaa yksilöä havaitsemaan elämäänsä uusia mahdollisuuksia ja sitä voidaan pitää vapauttavana kokemuksena. Näissä tapauksissa puhutaan yleensä lyhytkestoisesta pistäytymisestä marginaalissa. Pysyvä tila marginaalissa tuntuu olevan vaikeaa, koska liikkuvuus marginaalissa suuntautuu joko reunan yli tai takaisin keskustaan. Syrjäytymisriskiä lisää yksilön liukuminen marginaaliin usealla elämäntilanteella ja marginaalisaatioon joskus yhdistynyt kokemuksellinen ulkopuolisuus. Ulkopuolisuuden ja sivullisuuden kokeminen nähdään syrjäytymistä syventävänä seikkana. (Raunio 2006,55-57.)

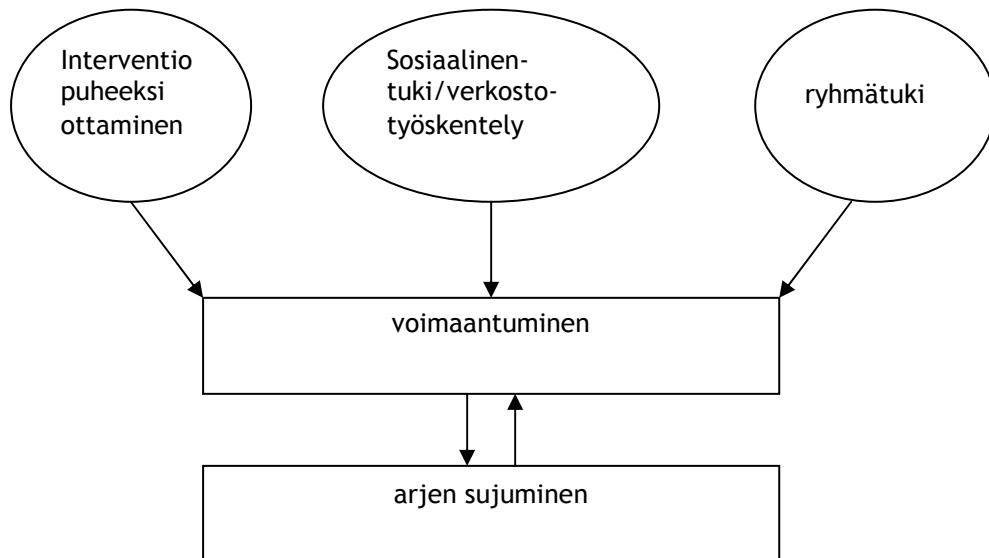
#### 4 Voimaantuminen, valtaistaminen ja arkielämän hallinta

Ryhmän toiminnan päätavoitteena oli ryhmäläisten voimaantumisen ja heidän arkielämänsä sujuvuuden edistäminen. Ryhmän toiminnan toivottiin osoittavan osallistujille, että he voivat itse vaikuttaa arkielämänsäänsä ja velkaantumisen estämiseen. Osallistujille haluttiin myös antaa uskoa velkatilanteen selviämiseen ja velkojen maksuun.

Tavoitteeseen pääsemisen apuna käytimme voimaantumista tukemaan interventiota, sosiaalista tukea ja ryhmätukea. Voimaantumisen voidaan katsoa olevan kaksisuuntaisessa suhteessa arjen sujumiseen. Voimaantumisen lisääntymisen myötä yksilöllä on suuremmat mahdollisuudet, kyvyt ja voimavarat arjen pyörittämiseen. Arjen sujuvuus ja kyky hoitaa asioitaan lisäävät yksilön voimaantumista.

Alla olevassa kaaviossa (kuvio 4) olen kuvannut tapahtumaa, jossa interventio, sosiaalinen tuki ja ryhmätuki mahdollistavat voimaantumisen, joka vuorovaikutteisesti tukee arjen sujumista ja tämä taas lisää ryhmäläisten voimaantumista. Interventiolla puututaan asiakkaan elämään, ongelmalliset asiat otetaan puheeksi ja tehdään suunnitelmia jotka tähtäävät asiakkaan käytöksen tai elämäntilanteen muutokseen. Muutoksen aikaansaamiseen asiakas tarvitsee usein sosiaalista tukea eri viranomaisilta. Ryhmän tuen uskotaan vertaistuen muodossa poistavan asiakkaan häpeää omasta tilanteestaan. Ryhmän

uskotaan onnistuessaan tuovan myös myönteistä esimerkkiä asiakkaan tilanteen selkiytymisestä ja lisäävän uskoa asiakkaiden omiin mahdollisuuksiin saavuttaa entiseen verrattuna tyydyttävämpi tilanne elämäänsä.



Kuvio 4. Voimaantumiseen vaikuttavat tekijät.

Sosiaalityön keskeisiin tavoitteisiin kuuluu asiakkaan toimintavoimien vahvistaminen ja laajentaminen. Oletuksena on, että asiakkaalla on elämän sujumiseen tarvittavia välttämättömiä voimavaroja, jotka eivät kuitenkaan aina ole asiakkaan käytössä. Asiakas joko alikäyttää voimavarojaan tai ei ole tietoinen niistä ja niiden käytöstä. Asiakas tai hänen ympäristönsä ei ole tietoinen olemassa olevista resursseistaan ja tämä puolestaan estää asiakkaan elämän hallintaa (Raunio 2006, 48.)

Voimavarojen jäljittämisessä voidaan käyttää apuna Pincusin ja Minahanin (1973) jo 1970-luvulla esittämää systeemiteoreettista näkemystä. Näkökannan mukaan ihmisen katsotaan olevan riippuvainen elämässään tarvitsemista ympäristön järjestelmistä ja näiden tuottamista resursseista. (Raunio 2006, 48-49.) Sosiaalityön tehtävä on huolehtia näiden järjestelmien liittamisestä asiakkaan elämään. Pincusin ja Minahanin systeemiteorian (Kts. Raunio, 2006, 50-53.) mukaan elämän tuomia ongelmia ei tule pitää ihmisten ominaisuuksina vaan ne tulee ymmärtää sosiaalisen tilanteen tuomina ominaisuuksina. Huomion tulee olla resurssijärjestelmien ja ihmisen vuorovaikutuksessa. Ongelmallisten tilanteiden synnyn katsotaan johtuvan siitä, että ihminen ei pysty käyttämään resurssien tuomaa tukea tai että resurssit eivät toimi riittävän hyvin. Työskentely pelkästään resurssien kanssa ei riitä

ratkaisemaan asiakkaiden ongelmia. Huomiota on kiinnitettävä myös ihmisten ongelmaratkaisu- ja selviytymiskykyyn. (Raunio 2006,50-51.)

Systeemiteorian ja voimavarakeskeisen ajattelun voidaan katsoa kuuluvan keskeisesti ihmisen empowerment käsitteeseen, jonka kantasana power on suomeksi valta. Käsite on sosiaalityössä melko uusi. Siitäkin huolimatta, että se on ollut mukana sosiaalityössä, se ei ole toiminut toiminnan keskeisenä ajatuksena. Empowerment käsitteeseen liitetään voimakkaasti (advocacy) ajatus, asiakkaan puolesta puhuminen päättävillä tahoilla. (Payne 2005,301.)

Ryhmän perustamisen tavoitteille keskeinen käsite ” empowerment”, voidaan kääntää ja ymmärtää monella eri tavalla. Sillä voidaan tarkoittaa oman toimintavoiman kasvamista elämänhallinnan lisäämiseksi. Tämä voidaan ajatella ihmisen vastuunottokyvyn paranemisena. Voidaan puhua voimaantumisesta tai valtaistumisesta. Siitä huolimatta, että käsitteet ovat samaa tarkoittavia, voidaan katsoa niillä olevan vivahde-eroja.

Valtaistamis- käsitettä käytetään enemmän kun tarkoitetaan myös asiakkaan kykyä vaikuttaa niihin rakenteisiin, jotka lisäävät syrjäytymistä ja alistamista. Valtautumisen sanakirjakäännös tarkoittaa vallan tai voiman saamista, mutta myös toisen valtuuttamista vallan käyttöön. (Järvikoski & Härkäpää 2005,130). Käsite sisältää myös ajatuksen vapauttamisesta, kasvusta ja lisäenergiasta, jolloin se voi ilmetä itseluottamuksena. Valtaitamista pidetään laajempänä kuin pelkkänä emotionaalisena prosessina ja se merkitsee usein käytännön toimia muuttavaa muutosta olosuhteissa. Valtaitamisen voidaan sanoa olevan prosessi joka kasvattaa yksilön ja ryhmän mahdollisuuksia vaikuttaa itselle tärkeäksi koettuihin sosiaalsiin, taloudellisiin ja poliittisiin voimiin. (Järvikoski, & Härkäpää 2005,131.)

Juujärvi, Myyry ja Pessa kirjoittavat valtaistamisen etiikasta, jolloin on kyse yksilön erilaisuuden tunnustamisesta ja samalla sosiaalisen oikeudenmukaisuuden edistämisestä. Etiikan perustana on ajatus siitä, että yhteiskunnassa valta ja resurssit jakautuvat epätasaisesti ihmisten kesken ja näin ollen yksilöiden omat vaikutusmahdollisuudet omien inhimillisten tarpeidensa tyydyttämiseen vaihtelevat. Valta keskittyy usein tietyille sosiaalisille ryhmille kun taas näiden ryhmien ulkopuolelle rajautuu joukko sosiaalisia ryhmiä. Valta mahdollistaa vaikuttamisen toisiin ihmisiin ja ryhmiin ja näin ollen voi tahallisesti tai tahattomasti asettaa toisia ryhmiä syrjittyyn asemaan. Valtaitamisen voidaan nähdä tarkoittavan asiakkaan kriittisen tietoisuuden lisäämistä omasta tilanteestaan ja lisääntyvää kykyä käyttää sitä hyväkseen. (Juujärvi, Myyry & Pessa 2007,193-195.)

Juurensa valtaistamisen etiikka on saanut radikaalista sosiaalityöstä ja feministisestä liikkeestä. Radikaalista sosiaalityöstä suuntansa ottaneet antirasistinen ja myös antioppressiivinen lähestymistapa tähtäävää sorjettujen ryhmien ja yhteiskunnan vähemmistöjen valtaistamiseen. (Juujärvi, Myyry & Pesso 2007,194.)

Valtaistamisen etiikkaa voidaan soveltaa työssä jonka päämääränä on saada aikaan muutosta asiakkaan arkielämässä. Tällaisina töinä voidaan mainita luonnollisesti sosiaalityö, ohjaustyö ja aikuiskasvatus. Työntekijän rooli prosessissa on toimia kanssakulkijana, joka tarjoaa tietoa ja mahdollisuuksien mukaan myös taloudellisia resursseja, päämääränä lisätä yksilön tai yhteisön mahdollisuuksia vaikuttaa olosuhteisiinsa. Työotteessa painotetaan ajattelun ja toiminnan yhteyttä eli praksista. Voidaan ajatella, että ilman toimintaa puhemuutoksesta jää vain puheeksi. (Juujärvi, Myyry & Pesso 2007,195-196.)

Ihmisen saadessa voimavaransa parempaan käyttöön on ehkä kuvaavampaa puhua voimaantumisenesta. Voimaantuminen on ikään kuin henkilökohtaisempi sisäinen ominaisuus. (Raunio 2002,54-55.) Voimaantumisen kautta yksilön on helpompi nähdä päämäärien ja toiminnan välinen yhteys. (Savola & Koskinen-Ollonqvist 2005,63.)

Voimaantumisen voidaan katsoa lisäävän ihmisen toimintakykyä paremman elämänhallinnan myötä. Voimaantuminen ja elämänhallinta voidaan nähdä kaksisuuntaisena toisiaan vahvistavana toimintana.

Elämänhallinta on ihmisen elinajan keskeisiä asioita. 1980-luvulla puhuttiin ulkoisesta ja sisäisestä elämänhallinnasta. Ulkoisella elämänhallinnalla tarkoitetaan esimerkiksi, että yksilöllä on turvattu toimeentulo, työ, perhe ja asuminen, jota ihminen pystyy itse ohjaamaan ilman ulkopuolisten tekijöiden vaikutusta. Sisäisellä elämänhallinnalla tarkoitetaan kykyä hallita elämäänsä ja sen osa-alueita silloinkin kun elämässä tapahtuu poikkeuksellisia asioita, ilman että koko elämänhallinta luhistuu. (Juhila 2006,61.)

Ihmisen voidaan katsoa hallitsevan elämäänsä, kun hän pystyy ohjaamaan elämäänsä ilman että hänestä itsestään riippumattomat asiat siihen suuremmin vaikuttavat. Elämänhallinta käsitettä on kritisoitu, koska sen kokonaisvaltaisen hallinnan katsotaan olevan ihmiselle mahdotonta. (Järvikoski & Härkäpää 2005,128.) Viime vuosikymmenen lopulla alkanut keskustelu yhteiskuntien, maailman ja elämän muutoksesta on vienyt uskottavuutta elämänhallinnan mahdollisuudelta. Uudeksi käsitteeksi onkin tarjottu elämänpolitiikan käsitettä. (Juhila 2006,61.) Elämänpolitiikan katsotaan kuvaavan paremmin nykyajan eroja ja yksilöllistymistä huomioivaa toimintaa. Käsite selittää miten meidän tulisi elää ja pärjätä maailmassa, jossa kaikki aikaisemmin itsestään selvänä pidetty on muuttunut yksilöllisiä päätöksiä vaativaksi ja valinnan mahdollisuuksia on useita. (Juhila 2006,116.)



Elämänhallinnan voidaan katsoa olevan riippuvainen myös yksilön elämäntaidoista, sosiaalisista, kognitiivisista ja fyysisistä taidoista. Taidoilla tarkoitetaan yksilön kykyä mukauttaa käytöksensä tilannetta vastaavaksi niin, että hän pystyy arkipäivän tilanteissa toimimaan vaadittavalla tavalla. Elämäntaidot ovat yksilön henkilökohtaisia ominaisuuksia, jotka mahdollistavat elämän suunnittelemisen ja toiminnan kontrollin. Tällaisia taitoja ovat muun muassa sosiaaliset taidot, ongelman ratkaisukyky, luova ajattelu, päätöksenteko ja stressin hallinta. (Savola & Koskinen-Ollonqvist 2005,89.)

Voimaantumisen tukemisessa on tarkasteltava ja pyrittävä poistamaan esteitä, jotka ovat ihmisen toiminnan tiellä. Osallistuvan ja avoimen sosiaalityön katsotaan tukevan asiakkaan itseohjautuvuutta. Esteiden, joita ei voida sosiaalityön interventiodien avulla poistaa, tunnistaminen on ensiarvoisen tärkeää asiakkaan kanssa työskenneltäessä. Jotta nämä esteet saataisiin poistettua tai niiden haittavaikutuksia pienennettyä, sosiaalityön tulee asiakasta voimaantuttaessa, aktiivisesti pyrkiä puolustamaan ja puhumaan asiakkaan puolesta päättävälle elimelle, edellä mainittujen esteiden ja rakenteiden muodostamista ongelmista. (Payne 2005,296.)

Voimaannuttavan työn periaatteina voidaan pitää seuraavia sääntöjä. Työntekijä näkee kaiken sorron ja alistamisen elämää tuhoavana ja näin ollen sortavat rakennelmat tulee poistaa. Hänen tulee tuntea maailma jossa asiakas elää, jotta hän kykenee tarkastelemaan holistisesti sortavia ja alistavia tekijöitä. Asiakkaita tulee rohkaista voimaannuttamaan itsensä käyttäen hyväksi työntekijän sitoutumista asiakkaaseen sekä asiakkaan omia voimavaroja ja perhettä. Asiakkaan ja työntekijän tulee olla tietoisia omista sovituista tehtävistä ja odotuksista. Suhtautumisessa asiakkaaseen tulee keskittyä asiakkaaseen selviytyjänä eikä uhrina. (Payne 2005,309.)

Asiakkaan kanssa tehtävässä voimauttavassa työssä on muistettava, että toiminta kehittää ja kasvattaa. Mikäli työntekijä on ainoa toimija hän on myös ainoa joka kehittyy. Asiakas on pidettävä mukana liikkeessä ja kehityksessä. Asiakas tulee ottaa mukaan subjektina auttamisprosessiin sen yhtenä suunnittelijana ja työtapojen valitsijana. (Järvelä 2001,64.)

#### 4.1 Interventio ja puheeksi ottaminen

Interventiolla tarkoitetaan väliintuloa, tekoja, ohjelmia tai toimenpiteitä, jotka tähtäävät muutokseen asiakkaan tavoissa, käytöksessä ja elämässä. Sosiaalityö voidaan jo itsessään nähdä interventiotyönä, jossa pyritään puuttuman yksilön ja yhteiskunnan välisiin ongelmiin. (Raunio 2002,47.) Sosiaalityö interventiona tähtää muutoksen aikaan saamiseen yksilössä ja tämän ympäristössä. Sosiaalityössä muutoksella tarkoitetaan toimenpiteitä, joiden johdosta tarve sosiaalityöhön esimerkiksi parhaimmillaan lakkaa. Muutoksessa

asiakas ikään kuin siirtyy luokasta toiseen kuten päihteiden käyttäjästä päihteettömäksi, uhrista selviytyjäksi. Interventiivinen sosiaalityö on tavoitteellista ja suunnitelmallista ammatillista toimintaa. (Raunio 2002, 50-51.)

Ife (2008,190-191.) pitää sosiaalityöntekijän väliintuloa ongelmallisena kahdesta syystä. Sanaa väliintulo voidaan pitää ongelmallisena koska se sijoittaa sosiaalityöntekijän tapahtuman ulkopuolelle. Sosiaalityöntekijä nähdään ulkopuolisena asiantuntijana, joka tulee järjestämään asioita eikä prosessin kumppanina. Toisena ongelmana Ife pitää sosiaalityöntekijän roolia interventiossa. Toiminta nähdään helposti kokonaan sosiaalityöntekijälle kuuluvana ja muiden muutokseen osallistuvien rooli pienenee. Sosiaalityöntekijän roolin asiantuntijuus ei anna tilaa kysymyksille kuten - mitä voimme tehdä yhdessä? Vaan asiakas nähdään työn passiivisena vastaanottajana, joka taas vähentää ja hidastaa voimaantumista.

Tehtäväkeskeistä sosiaalityötä ei tule sekoittaa akuuttien kriisien parissa tehtävään kriisi-interventioon debriefingiin (eng. task centred social work and crisis intervention) vaikkakin ne joiltain osin muistuttavat toisiaan. Kriisityöskentely tähtää pääasiassa nykyhetkestä ja lähi tulevaisuudesta selviytymiseen kun taas tehtäväkeskeinen sosiaalityö ja interventio keskittyy väliintulon kautta yksilön ja ympäristön pitkäaikaiseen muutokseen.

Interventio termiä käytetään yleisemmin hoitotyössä, jolloin tarkoitetaan asiakkaan vastuuttamista, tietyn ongelman suhteen. Sosiaalityössä käytetään yleisemmin termiä puuttuminen ja puheeksi ottaminen. Dialogisessa, vastavuoroisessa vuorovaikutussuhteessa katsotaan, että oikeutus interventioon eli kannanottoon tulee hyvän suhteen syntymisen myötä. Näin asiakkaan odotetaan pystyvän ottamaan annettu tieto merkityksellisenä omaan käyttöönsä. Ilman hyvän suhteen tuomaa oikeutusta, liian pian tai nopeasti ilmi tuotu huoli asiakkaan käytöksestä saattaa lukkiuttaa tilanteen. Asiakas saattaa yrittää puhua itsensä ulos tilanteesta esimerkiksi kaunistelemalla tilannetta tai kertomalla hyväksytyksi olettamiaan asioita. Edellä mainituista syistä on tärkeää ymmärtää dialogisuuden idea, jossa tieto ja ymmärrys rakentuvat ajan myötä yhdessä asiakkaan kanssa. (Mönkkönen 2007,93.) Yhteisen hämmennyksen hetket ovat keskeisiä dialogiselle suhteelle. Tilanne kuvaa tasa-arvoa, jolloin myös työntekijä on uskaltanut myöntää ettei hänelläkään ole asiakkaan kannalta riittävää tietoa ja näin on rakennettu tila jossa voidaan avoimesti keskustella eri näkemyksistä ja tulevaisuuden mahdollisuuksista, jotka eivät ole työntekijänsä halussa. Suunta johon asiakkaan elämäntilanne kehittyy on avoin. (Mönkkönen 2007, 95.)

Yleisimmin interventiolla tarkoitetaan toimintaa, jonka tarkoitus on saada muutosta yksilön käyttäytymisessä ja ympäristössä. Ympäristöllä tarkoitetaan esimerkiksi perhettä, työpaikkaa ja sosiaalisia verkostoja. (Savola & Koskinen-Ollonqvist 2005, 49.)

Intervention yhteydessä voidaan puhua intervention suunnittelun viidestä perusaskelista, jotka ovat seuraavat:

1. muotoillaan käyttäytymisen muutoksen tavoitteet
  2. teoriaperusteiset menetelmät muotoillaan käytännön läheisiksi toiminnoiksi
  3. suunnitellaan toiminnan laajuus ja järjestys
  4. suunnitellaan toteutus, käyttöönotto ja jatkuvuus
  5. laaditaan suunnitelma prosessin arvioinnista
- (Savola & Koskinen-Ollonqvist 2005, 49.)

## 4.2 Ryhmätoiminta

Ulkoiset ja sisäiset ehdot säätelevät aina ryhmän toimintaa joista ryhmän tulokset ovat riippuvaisia. Ulkoisilla ehdoilla tarkoitetaan ryhmän perustehtävää ja ympäristötekijöitä kun taas sisäiset ehdot liittyvät ryhmän jäseniin. Kaikilla ryhmillä on tarkoituksensa, joka ohjaa sen toimintaa ja vaikuttaa ryhmän rakenteisiin. Ryhmän tarkoitusta voidaan pitää laajempaan käsitteenä kuin sen tavoitetta tai perustehtävää, koska se kertoo miksi ryhmä on olemassa. Ryhmän toiminta heikkenee tai pahimmassa tapauksessa lakkaa, mikäli ryhmän tavat, säännöt, kokoonpano tai toiminta ei ole tarkoituksenmukaista. (Niemistö 2004,34.)

Ryhmän keskeisimpinä ominaisuuksina voidaan pitää seuraavia: henkilöiden määrää, keskinäistä vuorovaikutusta, yhteistä identiteettiä ja tavoitetta ja ryhmän rakennetta. Hyvää ryhmän kokoa on mahdoton määritellä, vaan sen koon määrittelee perustehtävä. Suurissa ryhmissä toiminta usein mutkistuu, vaikkakin suuri ryhmä koko suo enemmän ryhmän toiminnalle välttämätöntä vuorovaikutusta. Se antaa myös osallistujille mahdollisuuden hyödyntää aiemmin opittuja asioita. Yhteinen identiteetti kertoo jäsenille, keitä he ovat. Yhteisen identiteetin rakentajina toimivat esimerkiksi kielen käyttö ja arvomaailma. Ryhmän jäsenet jakavat yhteisen tavoitteen, vaikka ne eivät olisikaan yksilön henkilökohtaisia tavoitteita. Ryhmän toiminta vahvistuu jos jäsenet hyväksyvät yhteisen tavoitteen. Näistä muodostuu ryhmän normit ja säännöt ja yksilöiden ryhmässä omaksumat roolit. (Lämsä & Hautala 2005,104.)

Auttamisvälineenä pienryhmä on usein toimiva jos suunnitteluvaiheessa on huomioitu ryhmäkonteksti, millaisia jäseniä ryhmään otetaan ja mikä on valituille ryhmäläisille hyödyllinen ohjaustapa. Usein ryhmän vetäjät saavat valmiina tietynlaisen perusjoukon,

joista valitaan ne joille työskentelymenetelmästä uskotaan olevan hyötyä ja joiden uskotaan voivan muodostaa keskenään toimivan ryhmän. Ryhmän valintaan vaikuttavat myös organisaation asettamat viralliset tavoitteet ja ohjaajan omat ominaisuudet kuten oma mielenkiinto ja taidot vetää ryhmää. Ryhmää suunniteltaessa ja koottaessa on mietittävä tarkkaan mitä halutaan saada aikaan. Toivotun tilan tulisi olla osallistujille nykyistä tilannetta tyydyttävämpi. Ryhmää suunniteltaessa on kuitenkin oltava realistinen ja ymmärrettävä, ettei mikään järjestetty ryhmä voi sopia kaikille. Mikäli henkilö ei kykene kuuntelemaan eikä olemaan vuorovaikutuksessa muiden ryhmäläisten kanssa, on tuskin odotettavaa, että hän tulisi hyötymään ryhmätoiminnasta. Tällaisia henkilöitä ovat esimerkiksi akuutista päihdeongelmasta kärsivät. Yleensä ryhmätoiminnan voidaan sanoa sopivan monille, jopa niille joilla on puutteellinen kyky tarkastella omaa käytöstään. Ryhmän kokoaminen edellyttää perusjoukon hyvää tuntemista. Ryhmän osallistujia valitessa ei riitä, että ymmärtää kyseistä henkilöä ja hänen tilannettaan. On myös mietittävä miten sopiva hän on ryhmäprosessiin ja ryhmärakenteen tuottamaan kokemukseen. Ryhmässä, kuten kehittämistehtävänäni kohderyhmässä, joka osittain tähtää tiedonjaon ohella itsetuntemuksen ja persoonallisuuden kasvuun on erityisen tärkeää noudattaa tarkkuutta osallistujien valinnassa. (Niemistö 2004,69-72.)

Ihmisen on lukuisissa tutkimuksissa todettu voivan paremmin mikäli hänellä on sosiaalisia suhteita muihin ihmisiin. Sosiaalinen verkosto koetaan vuorovaikutteisena ja sen olemassaolon on todettu edistävän terveyttä ja vaikuttavan yksilön voimavaroihin. (Savola & Koskinen-Ollonqvist 2005,68.)

#### 4.3 Sosiaalinen tuki ja verkostotyöskentely

Sosiaalinen tuki voi olla tiedon antamista, välineellistä tukea kuten taloudellista tukea tai keskustelutukea. Sosiaalisella tuella tarkoitetaan viranomaisten antamaa tukea jonka tavoitteena on toimia ehkäisevänä tai pehmentävänä tukena yksilön tai ryhmän kohdatessa vaikeita elämäntilanteita ja huonoja olosuhteita. (Savola & Koskinen-Ollonqvist 2005, 53,68.)

Vertaistuesta voidaan puhua luonnollisena järjestelmänä. Tällaisia järjestelmiä ovat perhe ja sukulaiset, naapurit, työtoverit ja ystävät. Heiltä saatu tuki on usein emotionaalista, neuvoja ja tietoa. Tuki saattaa olla usein myös konkreettista apua. (Rautio 2006,50.)

Formaalisella tuella Pincus ja Minaham (1973) tarkoittavat erilaisia yhdistyksiä ja organisaatioita. Edellä mainittujen tarjoama tuki voi olla suoria resursseja tai neuvoja miten toimitaan muun muassa yhteiskunnallisten järjestelmien kanssa. Yhteiskunnallisiksi järjestelmiksi voidaan kutsua monenlaisia sosiaalipalveluihin, kulttuuriin ja vapaa-ajan viettoon luotuja järjestelmiä. (Rautio 2006,51.)

Verkostotyöskentely on varsinkin velkaongelmaisten kanssa työskenneltäessä tärkeä sosiaalisen tuen muoto. Verkostotyö voidaan määritellä Mönkkösen (2007,198.) mukaan seuraavasti: ”Verkostotyö on moniammatillinen asiakastyön menetelmä, jossa hyödynnetään asiakkaan luonnollista lähiverkostoa ja viranomaisverkostoa.” Asiakkaan yhteisö koetaan asiakastyössä voimavarana ja sen hyödyntämistä voidaan pitää moniammatillisen työryhmän vuorovaikutuksena. Verkostotyöskentely on myös muuttanut asiakastyötä siten, että auttaminen nähdään enenevässä määrin yhteisenä toimintana ja syrjäyttää eri asiantuntijoiden yksin tapahtuvan työskentelyn erillään asiakkaiden kanssa. Verkostomainen moniammatillinen työtapaa auttaa useiden toimijoiden vuoropuhelussa muodostamaan uudenlaisen kokonaisvaltaisemman ymmärryksen asiakkaan tilanteesta. Ymmärrys on useissa tapauksissa sellaista, jota erityisosaaja ei voi yksin saavuttaa. (Mönkkönen 2007,130.)

Moniammatillinen työskentely ei aina ole helppoa ja ongelmallista. Kukin asiakkaan kanssa työskentelevä taho näkee asiakkaasta ja hänen ongelmistaan erilaisia seikkoja, jotka saattavat johtaa vaikeasti yhteen sovitettaviin näkemyseroihin. Asiakastyössä saattaa ilmetä myös monia toimintakulttuurien ja ideologioiden välisiä ristiriitoja. (Mönkkönen 2007,130.) Onnismaa kirjoittaa kokemusten moniammatillisesta yhteistyöstä viittaavan siihen, että yhteistyö on asiakastyötä tukevaa vain jos jokainen osallistuja voi olla sekä antava että saava osapuoli, jos jokainen löytää yhteistyöstä lisävoimavaroja ja voi syventää omaa osaamistaan ja jos yhdessä työskentely lisää työenergiaa ja työskentely koetaan turvalliseksi. (Onnismaa 2007,111.)

Kokenut ammattilainen pystyy kuitenkin hyödyntämään asiakkaan lähiverkostoa ja kokoamaan heidän ajatuksensa siitä miten asiakkaan kanssa tulisi työskennellä. Parhaiten tämä onnistuu häivyttämällä vuorovaikutustilanteessa oman asiantuntijuutensa taka-alalle ja antamalla puheenvuoron niille, joilla on jo entuudestaan merkitsevä asema asiakkaan elämässä. Usein verkostotyössä huomataan asiakkaiden omien läheisverkostojen tuovan tilanteeseen tärkeän kriittisen äänen, joka on asiakkaalle erittäin merkityksellinen. Työskentelyssä on myös pyrittävä olemaan katsomatta asiakkaan ongelmaa vain ”ammattillisena pulmana”, vaan tulee tarkastella miten asiakkaat itse määrittelevät ongelman. On ymmärrettävä, että asiakkaan tilannetta on mahdoton soveltaa yleiseen malliin, vaan jokaiselle ongelmalle löytyvät ratkaisut ovat aina hieman erilaisia. (Mönkkönen 2007,132.)

Rakenteita ja menetelmiä kuten verkostokokouksia ja tiimikokouksia, on suunniteltu kehittämään yhteisöjen dialogia. Kuitenkin näitä kokouksia on myös valitettavasti mahdollista pitää niin, että ne pitävät yllä vanhoja asetelmia ja positioita, vain nimi on muutettu ja dialoginen vuorovaikutus puuttuu. Jokaisella ammattikunnalla on usein yksi

tapa lähestyä ja tarkastella asiakkaan tilannetta. Urautumista voidaan välttää asettamalla eri ammattiryhmien, asiakkaan ja hänen läheistensä näkemykset rinnakkain.

Moniammatillinen työryhmätyöskentely vaatii taitoa yhdistää eri näkökulmia. ( Mönkkönen 2007,133.) On ymmärrettävä, että ihmiset tarvitsevat jokainen oman erilaisen aikansa oppimiselle, asioiden sulattelulle ja omien oivallusten kehittymiselle. Työskentelyä auttaa jos verkoston luotsaaja onnistuu saamaan muut osallistujat aidosti mukaan, pystyy käyttämään heidän ideoitaan ja jakamaan tehtäviä. ( Mönkkönen, 2007,133.)

Aikuisten ohjauksessa tarvitaan alati kykyä ohjauksen katvealueiden tunnistamisessa sekä uusia ohjauksen muotoja, joiden paikantamisessa ohjausammattilaiset voivat yhdistää asiantuntemuksensa hallintoala- ja ammattirajat ylittäen. Ohjausta aikuisväestölle voidaan kuitenkin pitää puutteellisenä. Usein eri maiden ohjausjärjestelmä kohdentuu elinikäiseen oppimiseen ja kestäväan työllisyyteen, palvelut ovat usein suunnattu vain nuorille ja työttömille. Poikkeuksetta elinikäisen ohjauksen kokonaisstrategia puuttuu. Näin ollen muun muassa työvoimatoimistojen tarjoama ohjaus keskittyy pikaiseen työllistymiseen pitkäkestoisemman urasuunnittelun sijaan. (Onnismaa 2007,84.)

Sosiaalityön voidaan nähdä muodostuvan suhteeksi, jossa työntekijä yhdessä asiakkaan kanssa etsii erilaisia valinnanmahdollisuuksia ja elämänratkaisuja. Tapahtumaa voidaan kuvata elämäntarinoiden muokkaamiseksi ja ”uusien mahdollisuuksien” etsimiseksi tilanteissa joissa kaikki tiet ja valinnat näyttävät johtavan umpikujaan. Asiakasta kannustetaan työstämään itse uutta elämäntarinaa omien lähtökohtiensa pohjalta. (Juhila 2006,117.)

## 5 Tartu rattiin ja ohjaa itse -pilottiryhmät

Osalla Espoon Leppävaaran aikuissosiaalityön toimiston asiakkaista oli huomattu olevan vaikeuksia saada vuokransa maksettua, huolimatta toimeentulotukirajan ylittävistä käytettävissä olevista varoista. Myös vuokran maksaminen erissä oli yleistynyt. Vuokranmaksua ei osata priorisoida vaan se maksetaan, kun muut tärkeämmiksi koetut laskut ovat maksettu. Kun vuokravelka on velkojan toimesta siirtynyt perintätoimistoon tai kihlakunnanoikeuden häätöilmoitus on saapunut asiakkaan kotiin, ottaa asiakas usein vasta sitten yhteyttä sosiaalityöntekijään.

Asiakkaiden kanssa työskenneltäessä on huomattu, että vuokravelka on monessa tapauksessa vain pieni ulospäin näkyvä osuus sekavasta taloudellisesta tilanteesta. Tarve toimeentulotukeen ei ole johtunut vain tulojen pienuudesta tai menojen suuruudesta, vaan taustalla on ollut usein myös henkilön puutteellinen taito taloutensa hallinnassa. (Raunio 2004, 216.) Kun asiakkaiden elämiseen käytettävissä olevat varat ovat olleet pienet ja suuri

osa käytettävistä varoista mennee velkojen maksuun, lisälainan ja pikku vippien ottaminen on ollut usein ainoa mahdollisuus pyörittää arkipäivää ja elää kuten muutkin. Valitettavan usein asiakkailta on ollut myös lyhytnäköisenä suunnitelmana priorisoida muut velat kuten esimerkiksi kulutusluottojen maksu vuokranmaksun edelle. Näin on menetelty, jotta vältettäisiin maksuhäiriömerkinnät. Monet asiakkaista ovat ajautuneet velkakierteeseen ja ylivelkaantumiseen, joten luonnollisesti talouden hallinta tällaisessa tilanteessa muodostuu vaikeaksi. (Lehtonen & Salonen 2008,105.) Vuokranmaksua ei aina ole välttämättä ymmärretty menoksi, jonka hoitamatta jättäminen aiheuttaa maksuhäiriömerkinnän ja voi johtaa edelleen paljon vakavampiin elämänhallinnan vaikeuksiin, kuten asunnottomuuteen ja tätä kautta jopa työttömyyteen.

Asiakkaiden velkatilanteesta selviämisen tukemiseksi kehitettiin syksyllä 2006 Tartu rattiin ja ohjaa itse -ryhmä, ryhmästä käytetään sosiaalitoimistossa sanojen alkukirjaimista muodostunutta lyhennettä TROI. Ryhmän nimestä päätettiin suunnittelukokouksessa. Nimen haluttiin kuvaavan jokaisen osallistujan omaa halua ja mahdollisuutta vaikuttaa omaan taloudelliseen tilanteeseensa ja elämänhallintaan ja näin ottaa elämänsä suunta omiin käsiin. Nimessä etsittiin myös voimaa ja uskoa siihen, että veloista selviää ja niiden lisääntymisen voi katkaista. Nimen toivottiin myös kuvaavan prosessia, jolla osallistuja siirtyy kuljetettavasta oman elämänsä ohjaajaksi rattiin tarttumalla.

Suunniteltua toimintaa kutsuimme ryhmäksi, vaikka se ei kaikilta osa-alueiltaan vastaa perinteistä ryhmätoimintaa. Ryhmässä on elementtejä kasvu-, vertaistuki- ja koulutusryhmistä.

### 5.1 Ryhmän tavoitteet

Ryhmän tavoitteet muodostuivat suunnittelukokousten keskustelujen pohjalta. Luonnollisesti jo ennen varsinaista suunnitteluvaihetta, kahvi-, ja lounastauoilla ja kehittämispäivillä oli keskusteltu vapaamuotoisesti asiakkaiden velkaongelmien suuresta määrästä ja tarpeesta kehittää heitä varten luotuja työtapoja. Myös etuuskäsittelijöiden keskuudesta oli kantautunut viestejä tarpeesta uudenlaiseen työskentelytapaan sekavassa taloudellisessa tilanteessa elävän asiakasryhmän kanssa. Alle olen listannut ryhmän toiminnan ja kehittämisen tavoitteita. Vaikka tavoitteet on listattu numero järjestyksessä, eivät ne ole arvoltaan toisiaan tärkeämpiä vaan pikemminkin rinnakkaisia ja toisiinsa limittyviä tavoitteita.

Ensimmäinen tavoite ryhmän toiminnalle oli auttaa osallistujia kohtaamaan taloudellinen tilanteensa, löytämään omat ongelmanratkaisukykynsä ja lisätä asiakkaan motivaatiota ja uskoa taloudellisen tilanteensa hallintaan sekä tukea asiakasta oman arkielämänsä

haltijana. Ryhmän toivottiin myös lisäävän asiakkaan vastuuta omien velkojen hoitamisen suhteen.

Velkojen hoidon ja asiakkaiden tueksi on katsottu tarpeelliseksi esitellä osallistujille reitti palveluja ja resursseja tarjoaviin toimijoihin ja näin madaltaa kynnystä hakeutua viranomaisten kuten Velkaneuvonnan ja asumisohjaajan luokse.

Talouden budjetointi, laskujen maksaminen, velkojen hallinta ja lisä lainojen ottamatta jättäminen ovat asumisen ja asunnon säilymisen kannalta olennaisia seikkoja. Tulojen pienuuden ja henkilöiden velkaisuuden vuoksi viranomaisapua on vaikea välttää ja tästä syystä taitoa asioida viranomaisten kanssa voidaan pitää elämän sujuvuutta helpottava asiana ja lähes välttämättömyytenä. (Lehtonen & Salonen 2008, 92.)

Toisena tavoitteena ryhmän kokoamiseen oli saada suunniteltua uusi tapa toimia velkaantuneiden asiakkaiden kanssa.

Velkaantuminen ja taloudellinen niukkuus eivät ole ainoastaan rahallinen haitta, vaan se toimii myös tehokkaana syrjäyttäjänä ja aiheuttaa usein myös sosiaalisia, terveydellisiä ja henkisiä ongelmia. Kyseessä on siis monitahoinen ongelma jota on vaikea hoitaa yksin. Asiakkaiden kanssa työskentely on tuonut esiin tarpeen moniammatillisesta yhteistyöstä. (Sukula & Ruusunen 2005,109.) Uuden työtavan toivottiin tukevan verkostomaista työtettä. Verkostotyössä yhdistyy tekijöiden erilainen ammatillinen osaaminen ja jokainen osallistuja joutuu tarkastelemaan omaa työtään ja osaamistaan suhteessa muihin verkoston toimijoihin. (Gothoni 2005,103.)

Koska, jokaisella toimiston sosiaalityöntekijällä oli vuokravelkaisia asiakkaita, jotka olivat vaarassa menettää asuntonsa sekä asiakkaita, jotka tarvitsivat toistuvasti täydentävää toimeentulotukea ruokaan, rahojen kuluttua muihin menoihin. Tuntui järkevältä suunnitella työmalli, joka mahdollistaisi näiden asiakkaiden samanaikaisen moniammatillisen tapaamisen. Uusi työmalli säästäisi sosiaalityöntekijöiden aikaa muiden asiakkaiden tapaamisiin ja lievittäisi yksittäisen työntekijän huolta omista rajallisista, ajallisista, tiedollisista ja taidollisista resursseistaan.

Kolmantena tavoitteena ryhmästä haluttiin saada toimiva non-stop mallilla toimiva jatkuva työtapo, johon kaikki vuokravelkaiset asiakkaat voitiin velvoittaa osallistumaan saadakseen tukea vuokravelkojensa maksuun. Tavoitteena oli myös , että ryhmiä järjestettäisiin niin usein, että vuokravelkojen ja niiden maksusuunnitelman tekoaikana kaikki vuokravelkaiset voisivat käydä kurssin. Kurssin käymistä pidetään ehtona vuokravelan maksusuunnitelman ja täydentävän toimeentulotuen myöntämiselle. Vuokravelkojen syntymisen estämisessä



tavoitteena oli varhainen puuttuminen velkaantumiseen ja estää vuokravelkojen syntymisen estäminen.

## 5.2 Ryhmän suunnittelu

Ensimmäiseen suunnitteluryhmään kesällä 2006 kuului kolme sosiaalityöntekijää, sosiaaliohjaaja ja johtava sosiaalityöntekijä. Kaikki suunnittelijat työskentelivät Leppävaaran aikuissosiaalityössä Seuraaviin suunnitteluryhmään osallistuivat vain kurssia vetävät kolme sosiaalityöntekijää. Ennen ryhmien työn aloittamista suunnittelukokouksia oli neljästä kuuteen. Kokouksissa päätettiin lähinnä käytännön asioista kuten; kuinka suuri ryhmän tulee olla ja ketkä asiakkaistamme hyötyvät ryhmätoiminnasta ja sopivat ryhmään. Ryhmien yhteistyökumppaneista päätettiin ensimmäisessä kokouksessa.

Niemistö (2004,69.) mainitsee joukon kysymyksiä, joita on syytä pohtia ennen ryhmän perustamista. Ensimmäisenä oli kysymys millaisen asiakasjoukon kanssa on tarkoitus työskennellä ja onko ryhmä tehokas tapa valituille henkilöille. Lisäksi tulisi miettiä mikä olisi ryhmän perusrakenne ja minkälainen määrä ihmisiä työskentelisi ryhmän kanssa?.

Ryhmää perustettaessa pohdittiin ryhmän tavoitteita; tuleeko ryhmä suunnata ennaltaehkäisevänä koulutuksena kaikille vai jo hätäouhan alla oleville tai asuntonsa menettäneille asiakkaille. Koska kyseessä olivat toimintaa testaavat pilottiryhmät eikä ryhmään osallistujista ollut varmuutta, päädyimme sekaryhmään. Ryhmän rakenteeksi päätettiin säännöllisesti kokoontuva suljettu pienryhmä. Toisena tekijänä sekaryhmän valintaan oli epävarmuus riittävän monen samanlaisessa elämäntilanteessa olevan asiakkaan löytymisestä.

Ryhmää tulnaisiin vetämään ainakin alussa oman työn ohessa eikä siihen ollut mahdollista sitoa pysyvästi useampaa työntekijää. Koska sosiaalitoimistossa ei ollut ryhmätoimintaan tarkoitettuja tiloja päätettiin ryhmää vetää koko talon yhteisessä ruokatilassa. Ensimmäisen ryhmän vetäjänä toimi sosiaalityöntekijä ja apunaan hänellä oli vuoroviikkoisin toinen sosiaalityöntekijä tai sosiaaliohjaaja. Apuna toimivien tehtävänä oli kahvinkeitto, tarjottavan esillepano ja avustaminen Kilon sosiaali- ja terveystieteiden yhteisen kokous- ja ruokailutilan muuttamisessa ”kotoisammaksi” ryhmätilaksi. Varsinaisessa ryhmässä oli läsnä vain yksi sosiaalityön tekijä, vierailija ja ryhmäläiset.

Seuraavan ryhmän suunnittelukokouksien myötä tämä yhden sosiaalityöntekijän ja apulaisen linja todettiin raskaaksi vetäjälle. Ongelmaksi oli muodostunut ”apulaisen” huono saatavuus ja tästä johtuvat aikaa kuluttavat ”väräysneuvottelut”. Lisäksi ryhmän vetäminen yksin oli osoittautunut ajoittain raskaaksi. Myös Niemistö kirjoittaa ryhmän yksin vetämisen ongelmista. Ryhmän ohjausta yksin pidetään vaativana ja stressaavana. Stressi

lisääntyy jos ryhmän ohjaustilanteessa on asioita, joissa ohjaaja joutuu jälkikäteen miettimään oman toimintansa oikeellisuutta. Ohjaaja saattaisi hyötyä mahdollisuudesta pohtia tilannetta jonkun kanssa. Myös ryhmän onnistuneista hetkistä olisi saatava keskustella toisen kanssa. Psykkisen kuormituksen vähentämiseksi ja uuden taidon oppimisen vuoksi olisi hyvä jos ryhmän vetäjällä olisi yksin toimiessaan mahdollisuus konsultointiin jonkun kanssa. (Niemistö 2004,76.)

### 5.3 Kurssin sisältö

Osallistujille tehtiin ennen ryhmän aloittamista oman sosiaalityöntekijän kanssa palvelusuunnitelma ja henkilökohtainen budjetti. Budjetin tekoa edelsi asiakkaan ja hänen perheensä täydellinen taloudellisen tilanteen selvittely. Budjetin tekoa pidettiin tärkeänä, koska käytäntö on osoittanut, että usein asiakkailla ei ole todellista käsitystä siitä mitkä heidän todelliset menonsa ovat. Kurssin tavoitteena on asiakkaan voimaantumisen lisäksi asiakkaan tietoisuuden lisääminen omien raha-asoiden hoidon suhteen. Uskomme, että henkilö ei voi voimaantua jollei hän tiedosta aidosti tilannettaan, ymmärrä elämänsä taloudellisia kustannuksia eikä tiedä paljonko rahaa hänellä on käytössään arkipäivän hoitamiseen.

Voimaannuttavassa sosiaalityössä tulee painottaa asiakkaan historian tuntemista. Jotta asiakkaan elämästä voitaisiin paikantaa ne esteet jotka estävät asiakkaan voimaantumista, on sekä työntekijän että asiakkaan ymmärrettävä asiakkaan todellinen tilanne. (Payne 2005,303.)

Budjetteja tarkennettiin yleensä useamman kerran. Ensimmäinen tehty budjetti perustui asiakkaan omiin arvioihin menoistaan. Tämä budjetti jäi melkein poikkeuksetta ylijäämäiseksi eli budjetin mukaan asiakkaalle olisi pitänyt jäädä ylimääräistä rahaa tai säästöjä, vaikka vuokra oli huomioitu maksetuksi menoksi. Ylijäämän todettiin johtuvan siitä, että asiakas yleensä unohti osan menoistaan, tai ei ymmärtänyt mitkä asiat lasketaan menoiksi tai arvioi kulutuksensa todellista pienemmäksi. Usein kyse oli kaikista kolmesta yllämainitusta syystä. Asiakas listasi menoiksi esimerkiksi vuokran, puhelinlaskut ja muut virallisilla laskuilla maksetut menot, mutta jätti usein listalta pois erilaiset pakolliset lainan maksut ystävilleen ja lähipiirilleen. Edellä mainittuihin kuitittomiin lainoihin saattoi kuitenkin kulua suurin osa varoista. Seuraavan kuun menoja paikattiin jälleen ottamalla pieniä lainoja sukulaisilta ja tuttavilta.

Ensimmäisen oman arvion perusteella tehdyn budjetin jälkeen asiakas piti noin kaksi viikkoa kirjaa kaikista menoistaan ja keräsi kuitit jokaisesta ostostaan. Seuraavalla tapaamiskerralla tehtiin jälleen laskelma asiakkaan tuloista ja hänen todellisesta kulutuksestaan. Kulut olivat aina tuloja suuremmat. Todellisen budjetin jälkeen asiakas ja

sosiaalityöntekijä alkoivat yhdessä miettiä keinoja kulujen pienentämiseksi. Ensin erotettiin välttämättömät menot kuten vuokra, puhelinlasku, velkojen maksu ja lasten kulut.

Välttämättömien menojen jälkeen alkoi varsinainen budjetin teko eli muiden menojen karsiminen. Karsiminen tarkoitti usein esimerkiksi lehtitilausten peruuttamista, internet-yhteydestä luopumista sekä lasten ja perheen harrastusten välttämättömyyden uudelleen arviointia. Myös maksettavat velat arvioitiin uudestaan, selvitettiin oliko asiakkaalla kykyä maksaa velkaa vai annettiin sen mennä ulosottoon. Asiakkaan tulot ja menot haluttiin sellaiseen tasapainoon, että asiakkaalla on mahdollisuus hoitaa vuokranmaksu ja muut välttämättömät maksut niin, että asiakkaan kuukaudelle budjetoidut tulot riittävät koko kuukauden ruokaan ja elämiseen. Yhdessä asiakkaan kanssa laskettiin paljonko asiakkaalle jää varjoja yhdelle päivälle.

Budjetin teon yhteydessä keskityttiin tukemaan osallistujien motivaatiota priorisoida vuokranmaksu ja painottaa elämänhallintaa ja asumisen jatkumisen tärkeyttä.

Maksamattomista vuokrista seuraa aina asunnon menettäminen, mikä kaikella todennäköisyydellä johtaa vaikeuksiin myös elämän muilla alueilla. Mikäli katsottiin, että asiakkaalla oli perusteltuja syitä esimerkiksi harrastuksiin tai joihinkin budjetin ylittäviin menoihin, näihin voitiin myöntää täydentävää toimeentulotukea. Tällaisia menoja olivat esimerkiksi lasten harrastukset, lemmikkieläinten aiheuttamat välttämättömät kustannukset tai asiakkaan elämäntilanne joka vaati erityistä tukea täydentävästä toimeentulotuesta. Asiakas jatkoi kurssin aikana budjetin pitoa ja tapaamisia oman sosiaalityöntekijänsä kanssa.

Ensimmäisen kurssin viidessä ryhmätapaamisissa osallistujilla oli mahdollisuus kuulla valittujen asiantuntijoiden (Espoon talous- ja velkaneuvonnan velkaneuvojan, Espoonkruunun asumisohjaajan ja Uudenmaan Marttaliiton kouluttajan) ”esitelmä” ja esittää heille kysymyksiä. Jokaiselle asiantuntijalle oli varattu yksi tunnin pituinen tapaamiskerta.

Ensimmäisestä kurssista saadun palautteen mukaan osallistujat olivat kokeneet Uudenmaan Marttojen kouluttajan vierailun itselleen vieraaksi. Palautteessa mainittiin, että heidän kaltaisilleen vähävaraisille velkaantuneille henkilöille Marttojen säästövihjeet olivat tarpeettomia ja ne koettiin myös osittain ärsyttäviksi.

Keväällä 2007 aloittaneen toisen TROI -ryhmään Uudenmaan Marttojen edustaja oli vaihdettu Leppävaaran seurakunnan diakoniatyöntekijään. Kurssille osallistui kahdeksan sosiaalitoimiston asiakasta. Tapaamisia oli viikon välein yhteensä viisi. Kolmella tapaamiskerralla oli mukana ulkopuolinen asiantuntija. Ensimmäisen tapaamisen alussa käytimme ulkopuolista Lobbyn ryhmäyttäjää Espoon Diakoniasäätiöltä. Lobby on Espoon diakoniasäätiön, Olarin seurakunnan ja Raha-automaattiyhdistyksen tuella toteutettava

hanke, jonka tehtävä on tukea matinkyläläisiä nuoria ja heidän perheitään. (Lobby 2008.) Viimeinen tapaaminen oli vapaamuotoinen teematon tapaaminen ja sen yhteydessä kävimme läpi osallistujien kokemuksia ryhmästä ja sen tarjonnasta. Myös Niemistö kirjoittaa ryhmän viimeisen tapaamiskerran merkityksellisyydestä. Osallistujille on hyödyllistä saada jaettua sen hetkiset tuntemukset ryhmän toiminnasta ja arvioida mitä ryhmä on yhdessä saanut aikaan. (Niemistö 2004,191.)

Koska ryhmätapaamiset alkoivat heti työpäivän jälkeen, oli jokaiseen tapaamiseen varattu osallistujille pientä tarjottavaa kuten kahvia/teetä, leipää, leikkeleitä, vihanneksia, hedelmiä ja kuivakakkua. Tarjottavan oli määrä poistaa pahin nälkä, auttaa alkutunnelman luomisessa ja toimia myös houkuttimena osallistumiselle. Kahvin ja voileipien tekemisen toivottiin myös auttavan välittömän tunnelman luomisessa ja pakottavan osallistujat kommunikoimaan keskenään pienin kysymyksin kuten ”otatko sokeria”. Kahvin juonnin yhteydessä esiteltiin vierailija ja sovittiin aikataulusta, kuten tupakkatauosta.

Pelissäännöistä ja rajoista sopimisen katsotaan tuovan osallistujille turvallisuutta. Kun tapaamisen runko, aihe ja aikataulu on sovittu voivat osallistujat toimia rauhallisin mielin ryhmän perustehtävän mukaisesti. (Niemistö 2004,81.)

Ryhmätapaamiset kestivät kaksi tuntia. Kokoontumistilaan tullessaan ryhmäläisille tarjottiin pientä purtavaa jota sai myös ottaa lisää kurssin aikana. Ensimmäinen vartti oli varattu orientoitumiselle. Orientoitumisvaiheessa käytimme apuna mielialalomaketta. Lomakkeeseen oli piirretty ihmiskasvoja eri tunnetilojen ilmeillä ja nimetty tunnetila. Osallistuja sai valita lomakkeen tunnetiloista itselleen sopivia niin monta kuin halusi tai kertoa omin sanoin mikä oli oma mieliala ennen kurssin alkua. Lomakkeen tarkoitus oli helpottaa itsestä kertomista ja vapauttaa tunnelmaa.

Alkukeskustelun jälkeen vieraille oli varattu noin tunti. Tapaamisten alussa vierailija kertoi omasta toimintayksiköstään ja heidän mahdollisuuksistaan auttaa osallistujia. Ryhmäläiset saivat vapaasti esittää kysymyksiä vierailijalle. Tämän jälkeen pidettiin ” tupakan mittainen ” tauko ja tapaamisen loppuosa oli varattu yleiselle keskustelulle ja kysymyksille. Tapaamiset loppuivat yleensä melko täsmällisesti, mutta usein muutama kurssilainen jäi vielä lyhyesti keskustelemaan sosiaalityöntekijän kanssa omista asioistaan ja tarpeistaan. Kurssille osallistuva sosiaalityöntekijä ei tehnyt kurssin aikana asiakkaille tukipäätöksiä vaan toimitti pyynnöt osallistujien omille työntekijöille. Tällä haluttiin varmistaa, että asiakkaalle on luotu menojen mukainen riittävä budjetti.

#### 5.4. Asiakkaiden valinta ja ryhmän kokoaminen

Asiakkaat valittiin Leppävaaran sosiaalitoimiston asiakkaista. Koska toimintamalli oli uusi eikä sillä ollut siihen hakeutumista helpottavaa tunnettavuutta asiakkaiden keskuudessa, kurssille valinnat tapahtuivat osallistujien omien sosiaalityöntekijöiden arvioiden ja ehdotusten perusteella. Arviossa ja valintatilanteessa kiinnitettiin erityistä huomiota tulevien ryhmäläisten asenteeseen, halukkuuteen, oletetun ryhmän henkilökohtaiseen sopivuuteen ja koulutusryhmästä hyötymisen edellytyksiin.

Kohderyhmäksi valittiin vuokravelkaiset ja ne asiakkaat jotka toistuvasti tarvitsivat täydentävää toimeentulotukea selvittääkseen ruokamenoista seuraavaan kuukauteen. Tavoitteena oli kerätä kokoon taloudelliselta tilanteeltaan mahdollisimman homogeeninen ryhmä, jossa miesten ja naisten, sekä työssäkäyvien ja työttömien määrä olisi tasalukuinen. Ryhmän koon ylärajaksi asetettiin kymmenen osallistujaa, jolloin ryhmää voidaan vielä pitää pienryhmänä. Ryhmän muodoksi valittiin tietyn ajanjakson aikana kokoontuva suljettu ryhmä, johon ei sen alkamisen jälkeen otettu uusia jäseniä.

Ihannekoon määrittely ryhmälle on vaikeaa ja suunnittelijoiden tulee miettiä ennen kaikkea ryhmän perustehtävää. Ryhmän kokoa suunniteltaessa on mietittävä koon lisäksi ennen kaikkea ryhmän laatua ja osallistujien suhdetta toisiinsa. Ryhmäläisten lukumäärällä on yhteyttä kahteen ryhmien ilmiöön, kiinteyteen ja hajoamiseen. Kiinteytyminen kertoo osallistujien ryhmää kohtaan tuntemasta vetovoimasta ja yhdenmielisyydestä. Ilmiötä pidetään yleensä myönteisenä, mutta sen kielteisenä puolena voidaan mainita osallistujan taipumusta olla samaa mieltä ryhmän kanssa. Toisena ryhmässä esiintyvänä ominaisuutena voidaan pitää osallistujien taipumusta muodostaa omia pieniä alaryhmiään. Tämä saattaa vaikuttaa hajottavasti ryhmän toimintaan. Pienryhmien muodostumista tapahtuu varsinkin suuremmissa ryhmissä. Alle 12 osallistujan ryhmää voidaan kutsua pienryhmäksi. Pienryhmän etuina ja ominaisuuksina voidaan pitää jäsenten aktiivisuutta ja tasaista osallistumista. Suurryhmään verrattuna pien ryhmässä voidaan huomioida paremmin osallistujien yksilölliset tarpeet. (Niemistö 2004,57.)

Suunnitteluvaiheessa kurssin ulkopuolelle rajattiin puutteellisesti suomea puhuvat maahanmuuttajat sekä asiakkaat joilla oli akuutti mielenterveys- tai päihdeongelma. Puutteellisen kielitaidon katsottiin estävän kurssin antaman tiedon omaksumista ja vertaistuen saamista. Kurssilaisten edellytettiin sitoutuvan tapaamisiin. Myöskin akuutin mielenterveys- tai päihdeongelman katsottiin estävän sitoutumista kurssille. Mikäli asiakkaalla oli hoitokontakti mielenterveys- tai päihdepalveluihin, kurssille osallistuminen oli mahdollista.

Missään olosuhteissa ei voida järjestää ryhmää joka olisi ideaali jokaiselle osallistujalle. Henkilöitä, joilla arveltiin olevan taipumus häiritä ryhmä tapaamisten kulkua tai joiden läsnäolo koettaa ryhmää hajottavaksi, on syytä olla valitsematta ryhmään. Myös muita ryhmän jäseniä huomattavasti herkemmat ja haavoittuvammat henkilöt on syytä jättää valinnan ulkopuolelle ja työskennellä heidän kanssaan yksilöllisesti. Mikäli osallistujan vuorovaikutustaidot ja kyky kuunnella muita ryhmäläisiä on heikko voidaan myös olettaa, ettei hän hyödy ryhmästä. (Niemistö 2004, 71-72,78.)

Osa ehdokkaista karsiutui pitkien työmatkojen tai vuorotyön vuoksi. Koska kurssi alkoi jo kello 16.00, ajankohta sopi vain kokoontumispaikan lähellä työskenteleville. Pienten lasten vanhemmille luvattiin lastenhoitoapua Mannerheimin lastensuojelu liitosta, mikäli he eivät saisi lastenhoitoa järjestettyä. Tätä mahdollisuutta ei käytetty.

Mahdollisimman samanlaisessa tilanteessa olevien asiakkaiden löytyminen osoittautui vaikeaksi. Osoittautui mahdottomaksi löytää kymmenen asiakasta, joille ei vielä olisi tehty vuokravelan maksusopimusta tai joista kukaan ei olisi ollut Velka- ja talousneuvonnassa. Koska kurssia järjestetään vain kaksi vuodessa ei kaikkien asiakkaiden vuokravelkojen järjestely ollut samassa vaiheessa. Tästä johtuen kurssien alettua toiset osanottajista olivat tietomäärältään eri asemassa ja näin ollen osa kurssilla annetusta tiedosta oli heille jo entuudestaan tuttua.

## 6 Ryhmän yhteistyökumppanit

Yhteistyökumppaneiksi tuntui luonnolliselta valita asiantuntija vierailijoiksi henkilöitä omasta toimintaverkostostamme, organisaatioista joilla on aikaisempaa kokemusta työskentelystä taloudellisessa ahdingossa tai sen vaarassa olevista henkilöiden kanssa. Koska suuri osa sosiaalitoimiston vuokravelkaisista asiakkaista on Espoon kaupungin vuokra-asuntotoimiston Espoonkruunun asukkaita, nähtiin välttämättömäksi pyytää Espoonkruunun asumisohjaajaa myös yhteistyökumppaniksi. Kurssiryhmään lupautui Espoonkruunusta asumisohjaaja. Myös Talous- ja velkaneuvontaan oli tarpeellista luoda tiiviimpi kontakti. Ensimmäisellä kehittämisspiiriin kuuluvalla kurssilla Talous- ja velkaneuvontaa edusti kaksi velkaneuvojaa. Leppävaaran seurakunnan katsottiin olevan luonnollinen yhteistyökumppani, sen tekemän diakoniatyön vuoksi.

Kurssien sisällössä ainoa uusi kontakti oli Uudenmaan Martat, josta kurssiryhmässä vieraili kouluttaja.

## 6.1 Leppävaaran aikuissosiaalityö

1.1.2008 Leppävaaran aikuissosiaalityössä työskenteli yhteensä 30 henkilöä, joista 16 toimii etuuskäsittelijöinä ja kahdeksan sosiaalityöntekijöinä ja yksi sosiaaliohjaajana. Johtava sosiaalityöntekijä toimii lähiesimiehenä toimistosihteerille, sosiaalityöntekijöille ja ohjaajalle.

Leppävaaran aikuissosiaalityö on jaettu itä- ja länsi tiimiin ja kussakin toimii kolme aluesosiaalityöntekijää ja yksi muutossosiaalityöntekijä. Aluesosiaalityöntekijät vastaavat oman maantieteellisesti rajatun alueensa perusturvasta ja muutossosiaalityöntekijöiden vastuualueeksi on kohdennettu alle 30- vuotiaat työttömät ja koulutusta vailla olevat asiakkaat. Sosiaaliohjaaja toimii tiimien ulkopuolella tapaamalla uudet asiakkaat ja ohjaamalla heidät tarvittaessa joko hakemaan kirjallisesti toimeentulotukea etuuskäsittelystä tai sosiaalityöntekijän tapaamiseen joko aluesosiaalityöhön tai muutossosiaalityöhön. Leppävaaran sosiaalitoimistolla oli vuoden 2007 lopulla noin 3000 asiakasta jotka muodostivat noin 1700 ruokakuntaa. Aluesosiaalityöntekijöille asiakkaita jakautui pienin vaihteluin noin 300 kappaletta. Muutossosiaalityöntekijöille asiakasmääräksi oli suunniteltu 40 asiakasta työntekijää kohden, mutta asiakasmäärät ovat ylittyneet huomattavasti.

Toimeentulotuki on tukea jolla turvataan henkilön tai perheen toimeentulo, mikäli henkilö tai perhe ei itse voi saada toimeentuloaan ansiotyöllä, yrittäjyydellä tai muista etuuksista. Toimeentulotuki on viimesijainen tukimuoto ja perustuu lakiin. Tuella on tarkoitus turvata henkilön itsenäinen selviytyminen ja äärimmäisen huono-osaisuuden estäminen. Toimeentulotuki koostuu toimeentulotuen perusosasta ja täydentävästä toimeentulotuesta. Ennen toimeentulotuen myöntämistä selvitetään henkilön tai perheen taloudellinen tilanne tarkkaan. Edellä mainittujen tukien lisäksi voidaan henkilölle tai perheelle myöntää ehkäisevää toimeentulotukea. (Toimeentulotuki 2008.)

Toimeentulotukihakemusten käsittely ja maksaminen on Leppävaaran sosiaalitoimistossa ohjattu melkein kokonaisuudessaan etuuskäsittelijöille. Etuuskäsittelijät myös ohjaavat asiakkaita sosiaalityöntekijöille, mikäli asiakkaan hakemuksesta ilmenee esimerkiksi maksamattomien vuokrien kautta vaikeuksia vuokranmaksussa.

Orientoituaaksemme toisiimme ja erilaisiin tilanteisiin rakennamme kategorioita, luokittelemme ihmiset työttömiksi, työssäkäyviksi, maahanmuuttajiksi ja alkuperäiskansalaisiksi, varattomiksi ja varakkaiksi. Ilman luokittelua orientoituminen on mahdotonta. Luokittelujen perusteella saamme vinkkejä siitä, miten voimme lähestyä toista ihmistä. Sosiaalityössä on kaksi pysyvää kategoriaa: asiakas ja sosiaalityöntekijä.

Asiakkaan rooliin kuuluu ongelmistaan ja elämäntilanteestaan kertominen ja neuvojen vastaanottaminen. Sosiaalityöntekijän rooli taas on kuunnella ja antaa neuvoja. On kuitenkin muistettava, että kategoriat toimivat ainoastaan siinä muodossa, jossa vuorovaikutuksessa olevat osapuolet ne toteuttavat ja hyväksyvät. Kategorioiden on oltava yhteen sopivia. (Juhila 2006,205-207.)

Palveluiden tuottajat käyttävät palveluiden käyttäjistä eri nimityksiä. Tällaisia nimityksiä ovat muun muassa potilas, asiakas ja kuntoutuja. Nimityksillä on omat merkityksensä ja piilomerkityksensä. Sosiaalityössä käytetty asiakkuus nimitys tulkitaan erilailla kuin liike-elämän asiakkuus. Liike-elämässä asiakas on palveluiden haluttu ”aina oikeassa” oleva kohde. Sosiaalityössä asiakas määrittyy helposti ongelmien mukaan. Hänet määritellään helposti moniongelmaiseksi, elämänhallinnan taidoiltaan puutteelliseksi tai velkaiseksi. Merkityksen kautta asiakkuuden merkitys muuttuu palveluiden hakijaksi, apua pyytäväksi. Hänen odotetaan olevan samanaikaisesti passiivinen ja aktiivinen. (Järvikoski & Härkäpää 2005,153.)

Kun liike-elämän palveluihin liittyy yleensä vapaa-ehtoisuus, sosiaalityössä asiakkuus ei yleensä ole vapaaehtoista ja sosiaalityöntekijällä on valta käyttää asiakkaan suhteen tahdonvastaisia toimenpiteitä. Sosiaalitoimen asiakkuus voidaan myös mieltää kielteiseksi. (Raunio 2004,50.) Tulojen alhaisuuden ja voimavarojen heikkouden vuoksi syntynyt sosiaalitoimen asiakkuus tarkoittaa usein rajoituksia asiakkaan itsemääräämisoikeuteen. (Raunio 2004,86.)

Yhteiskunnan eri asiakasryhmille jakaman tuen, on katsottu lisäävän asiakkaiden sosiaalityön ja taloudellisen tuen riippuvuutta. Voidaan ajatella tietyn ihmisryhmän olevan myös psykologisesti riippuvaisia taloudellisesta tuesta voidakseen elää itsenäistä ja merkityksellistä elämää. Tuen katsotaan vähentävän yksilön omaa aktiivisuutta työn etsinnän ja näin oman elämänsä hallinnan suhteen. Katsontakanta on kuitenkin ristiriitainen, sillä usein riippuvaisuus yhteiskunnan tarjoamista tuista nähdään kiusallisena, leimaavana ja häpeällisenä. Tutkimusten mukaan kuitenkin toimeentulo- tai työttömyystukea saavista vain pieni osa pitää tukien varassa elämistä helppona ratkaisuna. Suurelle osalle tukien varassa eläminen on vaikeaa ja he ponnistelevat saavuttaakseen tuettoman elämän. (Giddens 1998, 273- 274.)

Vastakkainasettelu asiakkaan ja asiantuntijan välillä on ongelmallista. Usein asiakkuus perustuu kumppanuuteen, jossa kummallakaan ei ole toiseensa nähden ylivertaista asiantuntijuutta. Sosiaalityöntekijä ja hänen asiakkaansa saattavat kumpikin olla samanlaisessa elämäntilanteessa ja myös arkielämän ongelmat voivat olla samat, jolloin työntekijän ja asiakkaan kulttuureja ei voida pitää erilaisina. Samankaltaisuudesta johtuen



on haitallista pitää yllä asetelmaa jossa toisella osapuolella olisi selkeä asiantuntisuus, eli on ymmärrettävä suhteen vastavuoroisuus ja kumppanuus. (Juhila 2006, 138 - 139.)

## 6.2 Espoonkruunu Oy

Espoon kaupungin asunto-osakeyhtiö eli Espoonkruunu Oy omistaa 13 000 asuntoa, joissa asuu yhteensä yli 27 000 espoolaista. Asunnot sijaitsevat eri puolilla Espoota. Suurin osa asunnoista on kerros- tai pienkerrostaloissa. Enemmistö asukkaista asuu kaksioissa tai kolmioissa. (Espoonkruunu Oy 2008.)

Ohjaavaksi toimintatavakseen Espoonkruunu Oy ilmoittaa luotettavuuden, oikeudenmukaisuuden, asukaslähtöisyyden ja yhteistyön. Tavoitteena on harjoittaa pitkäjänteistä vuokraustoimintaa siten, että asukkailla on mahdollisuus kodeissaan hyvään elämään ja asumiseen. (Espoonkruunu Oy 2008.)

Kehittämistehtävässäni käytän Espoonkruunu Oy:stä yleisemmin käytettyä nimitystä Espoonkruunu. Vuonna 2003 Espoonkruunu aloitti yhdessä Espoon Diakoniasäätiön kanssa hankkeen häättöjen vähentämiseksi. Missiona oli saada häädöt nollaan. Hanketta varten palkattiin asumisohjaaja. Asumisohjaajan perustyöhön kuuluu vuokravelkaisten asukkaiden taloudellisen tilanteen selvittäminen ja maksusuunnitelmien ja maksusopimusten teko usein yhdessä sosiaalitoimen kanssa. Maksusopimuksen tarkoitus on mahdollistaa asiakkaan asumisen jatkuminen ja häädön välttäminen. Mikäli vuokravelka on ollut summaltaan suuri, pyrkii asumisohjaaja tapaamaan asiakasta myös sopimuksen teon jälkeen. (Lehtonen & Salonen 2008,67.)

Espoonkruunun kaksi asumisohjaajaa työskentelivät vuoden 2008 alkuun saakka Espoon Diakoniasäätiön palkkaamina, mutta nyt toiminta on siirtynyt kokonaisuudessa Espoonkruunulle ja asumisohjaajia palkataan lisää. Espoonkruunun asumisohjaajat voivat tarkistaa asukkaiden vuokranmaksutilanteen suoraan vuokravalvonnasta. Tämän ja lisäresurssien avulla vuokravelkatilanteeseen voidaan puuttua varhaisessa vaiheessa. (Lehtonen & Salonen 2008,67-68.)

Espoonkruunu perii maksamattomat vuokrat itse. Aikaisemmin maksamattomat vuokrat siirtyivät kahden kuukauden jälkeen perintätoimistoon ja mikäli maksuja ei hoidettu sovitusti siirtyivät ne ajallaan Espoon kihlakunnanoikeuteen. Uuden käytännön mukaan Espoonkruunu toimittaa velat suoraan kihlakunnanoikeuteen kahden maksamattoman vuokran jälkeen. Uudistetussa mallissa asiakas saa häättötuomion entistä aikaisemmin ja nopeammin. Nopeutettu prosessi myöskin pienentää lopullista velkasummaa.

### 6.3 Talous- ja velkaneuvonta

Espoon kaupungin Talous- ja velkaneuvonta avustaa espoolaisia ja kauniaislaisia saavuttamaan tasapainoisen talouden. Työn lähtökohtana on tukea asiakkaan omia päätöksiä ja toimintaa. Talous- ja velkaneuvonnan pohjana on talous- ja velkaneuvontalaki. Yksityishenkilöitä avustetaan sopimusneuvotteluissa velkojien kanssa, velkajärjestelyn hakemisessa tuomioistuimelta ja saneerauslainan takauksen hakemisessa. Talous- ja velkaneuvonta avustaa asiakkaita heidän harkitessaan luotonottoa. Tarjotut palvelut ovat maksuttomia. (Talous- ja velkaneuvonta 2008)

Talous- ja velkaneuvonta kuuluu toiminnan valvonnan osalta Kuluttajavirastolle. Laissa ei kuitenkaan ole määrätty minkä toimialan yhteyteen Talous- ja velkaneuvonnan tulee kuulua. Espoossa toiminta on osa perhe- ja sosiaalipalveluiden yksikköä ja on sijoitettu Espoon perhekeskuksen alaisuuteen huolimatta siitä, että toiminta kattaa koko Espoon ja Kauniaisen. Sosiaalitoimen osana Talous- ja velkaneuvonta on sitoutunut toimimaan sosiaalitoimen tavoitteiden ja periaatteiden mukaan. (Niiranen, 2008.)

Asiakkaiden kokonaisvaltainen auttaminen ja ohjautuminen Talous- ja velkaneuvontaan vaatii laaja-alaista yhteistyötä. Talous- ja velkaneuvonnan valitseminen Tartu rattiin ja ohjaa itse - ryhmän yhteistyökumppaniksi tuntui luontevalta osittain saman asiakaskunnan vuoksi. Asiakkaat tulevat Talous- ja velkaneuvontaan yleensä velkojien, kuten perintätoimistojen ja ulosottoviranomaisten ohjaamina. Muina lähettäjinä toimivat muun muassa kolmas sektori sekä sosiaali- ja terveyshuolto. Vastaavasti Talous- ja velkaneuvonta ohjaa asiakkaitaan edellä mainituille toimijoille. Tärkeimpiä verkostokumppaneita ovat erityisesti sosiaalityö ja seurakuntien diakoniatyö. Velkojat, perintätoimisto, käräjäoikeus ja velkaselvittelijät ovat yleisempiä neuvotteluosapuolia. (Niiranen, 2008.)

1990-luvun lama toi esiin tarpeen Talous- ja velkaneuvonnasta ja toiminta saatiin lyhyellä aikataululla käyntiin alkuvuonna 1993, ensimmäiset työntekijät palkattiin valtion työllistämisvaroin. Toiminnan alkuvuosina asiakaskunta muodostui lähinnä laman aikana velkaantuneista henkilöistä, joiden velat johtuivat lähinnä työttömyydestä, takauksista tai yritystoiminnan epäonnistumisesta. Velkaneuvonta keskittyi tuolloin pääasiassa velkajärjestelyn hakemiseen käräjäoikeudesta. Takuu - Säätiön aloitettua toimintansa vuonna 1995 velkaneuvonnan työ laajeni myös järjestelyluottojen hakemiseksi. Vuosien myötä asiakaskunta alkoi muuttua ja vuonna 1998 alkanut Takuu - Säätiön aloittama sosiaalinen luototus muutti asiakaskuntaa entisestään. Uuden vuosituhannen alussa Talous- ja velkaneuvonta lakisääteistettiin ja talousneuvonnan merkitys korostui. (Niiranen, 2008.)

#### 6.4 Leppävaaran seurakunta

Suurin osa Leppävaaran aikuissosiaalityön asiakkaista asuu Leppävaaran seurakunnan alueella, johon kuuluu Lintuvaara, Leppävaara, Kilo, Uusimäki, Mäkkylä, Karakallio ja Perkkää. Osa toimistomme asiakkaista ja kurssilaisista asuu Viherlaaksossa, joka taas kuuluu Espoon keskuksen seurakuntaan. Koska enemmistö ryhmäläisistä asuu Leppävaaran seurakunnan alueella, pyysimme ryhmäämme seurakunnan edustajaksi Leppävaaran seurakunnan diakonin.

Diakoniatyö on kristillistä lähimmäisrakkauteen perustuvaa apua siellä, minne yhteiskunnan apu ei ulotu ja missä hätä on suuri. Jokapäiväisessä työssä tämä tarkoittaa nykyään monimuotoista toimintaa, joka sisältää kotikäyntejä, ryhmän ohjaamista ja eri pituisia leirejä. Diakoniatyön kuten seurakunnan jäsenten ja muiden työntekijöiden tulee yrittää lievittää kärsimystä. (Saarela 2005,92.)

Diakoniatyötä voidaan kutsua rinnalla kulkemiseksi. Ihmistä pyritään tukemaan kokonaisvaltaisesti. Häntä kuunnellaan ja avustetaan verkostojen luomisessa ja yhteydenpidossa muihin viranomaisiin. (Saarela 2005,94-95.)

Seurakunnat noudattavat taloudellisessa avustustyössään pääpiirteissään samaa linjaa, mutta avustamisen kriteerit voivat eri seurakuntien välillä vaihdella jossain määrin. Seurakuntien taloudelliseen apuun varatut varat ovat yleensä vähäisiä. Yleisimmät taloudellisen tuen muodot ovat maksusitoumus ruokakauppaan, pienten laskujen maksaminen ja pienet rahasummat. Taloudellinen apu toimii ensiapuna pahimman tilanteen yli eikä sitä ole tarkoitettu pitkäaikaiseen avustamiseen. (Saarela 2005,95.)

#### 6.5 Espoon diakoniasäätiön Lobby - nuorten ja perheiden palvelupiste

Palvelupiste on Espoon diakoniasäätiön, Espoon kaupungin ja Olarin seurakunnan ja Raha-automaattiyhdistyksen tuella toteutettu yhteistyöhanke. Hankkeen tehtävänä on tukea matinkyläläisiä nuoria ja heidän perheitään ja vahvistaa alueen sosiaalista vastuuta. Lisäksi Lobby työskentelee yhteistyössä alueen koulujen kanssa. Työtä tehdään leirien ja vertaistuen muodossa. Lisäksi Lobby on järjestänyt yhdessä alueen muiden toimijoiden kanssa Matinkylän Raittikarnevaaleja. (Lobby 2008.)

Varpunen on Lobbyn kehittämä varhaisen puuttumisen toiminta- ja työmalli, jonka tavoitteena on tukea lapsen ja nuoren tervettä kehitystä ja tarjota vanhemmille konkreettisia keinoja tukea erityistuen piiriin kuuluvia nuoria. (Lobby 2008)

Koska kenelläkään ryhmän suunnitteluun ja vetämiseen osallistuneista ei ollut kokemuksia aikaisemmasta ryhmän ohjauksesta käytimme kaikilla toteutetuilla kursseilla ulkopuolista ”ryhmäyttäjää” joka tuli Espoon Diakoniasäätiön Lobbystä. Toinen syy ulkopuolisen ryhmäyttäjän käyttämiseen oli, että myös me vetäjät halusimme olla ryhmäytymisessä toimenpiteiden kohde, eli osa muuta ryhmää, toisia osallistujia.

Tutustumisen aluksi käytettiin kolmea leikkiä, jotka olivat:

1. Nimiristikko, jossa osallistujat yksi kerrallaan menivät kirjoittamaan ristikkoon oman etunimensä. Kukaan osallistuja kertoi, jos halusi, mitä tiesi oman nimensä henkilöhistoriasta.
2. Bingo, jossa osallistujat kävelivät lattialla ja kyselivät toisiltaan asioita kuten - tiedätkö hyvän mustikkapaikan? - pidätkö jääkiekosta? Myönteisen vastauksen saatuaan osallistuja merkitsi sen paperille, mikäli vastaus oli kielteinen hän jatkoi seuraavan luokse. Osallistuja joka sai ensimmäisenä paperin täyteen myönteisiä vastauksia, oli voittaja.
3. Kysymys korista. Jokainen osallistuja otti vuorollaan korista paperille kirjoitetun kysymyksen ja vastasi siihen. Kysymykset olivat helppoja esimerkiksi - mikä on lempi televisio - ohjelmasi?

## 6.6 Martat ja Uudenmaan Martat

Martat on poliittisesti riippumaton kansalaisjärjestö, jonka tarkoitus on edistää kotitalouden arvostusta ja sen kautta edistää perheiden ja kotien hyvinvointia. Martat tarjoavat noin 45.000 jäsenelleen monipuolista toimintaa ja mahdollisuutta vaikuttaa myös yhteiskunnallisesti. Martat jakavat kotitalousneuvontaa ja pyrkivät ottamaan huomioon monet kotitalouteen liittyvät tarpeet ja pienet taloudelliset resurssit sekä tiedon. Asiakkaiden kädentaitojen lisäämistä pidetään tärkeänä yhdessä arjen valintojen kanssa. (Martat 2008.)

Marttojen viisi toiminta-aluetta ovat järjestötoiminta, ruoka ja ravitsemus, kotitalous- ja kuluttaja asiat, puutarha ja ympäristö sekä kansainvälinen toiminta. Järjestötoiminta edistää vuorovaikutusverkostoja naisten välillä tukemalla yhteistyötaitojen oppimista ja tietojen ja osaamisen vuorovaikutusta. Ruokaa ja ravitsemusta pidetään elämän tärkeänä osana ja Martat järjestävätkin aktiivisesti ruokateemallisia kursseja. Martat antavat myös talous- ja kuluttajaneuvontaa. Raha-asoiden hallitsemista pidetään yhtenä hyvän elämän perustana. Heidän kotisivuiltaan löytää ohjeita kotitalouksien budjetin pidosta ja siinä pysymisestä. Sivuilta löytyvät myös lomakkeet menojen dokumentoimiseen ja jopa vuosiyhteenvetolomakkeet. Ravitsemus- ja talousneuvonnan vuoksi Martat olivat selvä valinta yhteistyökumppaniksi. Martat painottavat myös ympäristönsuojelun merkitystä

muistuttamalla jokaisen kulutusvalinnan olevan ympäristöteko. Marttoilla on ollut lukuisia kehitysyhteistyöhankkeita jo 30 vuoden ajan. Marttojen piirijärjestöt järjestävät maahanmuuttajille kotitalousneuvontaa tarkoituksena arjen sujuvuuden parantaminen uudessa kotimaassa.

Uudenmaan Martat kuuluvat yhteen Marttaliiton 16:sta piiriliitosta ja toiminta kattaa koko Uudenmaan alueen. Jäseniä on yli 5000 ja he kuuluvat 160 paikallisyhdistykseen.

## 7 Kehittämistehtävän toteuttaminen, tavoite ja tutkimuskysymykset

Työelämän tutkimuksissa lähtökohdat ovat erilaiset kuin esimerkiksi vain omasta mielenkiinnosta nousevissa tutkimuksissa. Tutkimuksen aloittamiseen vaikuttaa tieto siitä millaisen tutkimuksen tarve on olemassa. Harvoin kuitenkaan toimeksiantaja antaa valmiin tutkimusongelman tai tavoitteen. Tutkimus perustuu täsmällisesti määriteltyyn tutkimusongelmaan ja tutkimuskysymyksiin. Tutkimuksissa käytettyä ongelmaa sanaa ei tule nähdä arkikielen merkityksen kautta, vaan yleisluonteisena pulmana, tehtävänä tai arvoituksena joka halutaan selvittää tutkimuksen avulla. (Vilkkä 2005, 45-46.)

### 7.1 Prosessin arviointi

Prosessiarviointi voi tapahtua toimintaohjelman tai palvelun kehityksen varhaisessa vaiheessa, jolloin sillä on ensisijaisesti formatiivinen rooli. (Robson 2001,8.) Arvioinnin syyn perusteena on hyvä pitää mielessä, että sosiaalinen toiminta, ja tässä tapauksessa Tartu rattiin ja ohjaa itse - ryhmän toiminta, jatkuu ja se usein toimintaa helpottaakseen muuttuu käytänteiksi ja rutiineiksi. On kuitenkin huomioitava, etteivät rakenteet, rutiinit ja käytänteet ole aina tarkoituksenmukaisesti toimivia tai mielekkäitä. (Heikkinen 2006,28.)

Tartu rattiin ja ohjaa itse -ryhmiä on järjestetty pilottiryhmän jälkeen kaksi kertaa. Kurssin sisältö on ollut pääasiassa sama vaikkakin yhteistyökumppanien edustajat ovat vaihdelleet. Pilottiryhmän palautteen vuoksi kevään 2007 kurssilla ollut Uudenmaan Marttojen edustaja jätettiin pois seuraavalta kurssilta, mutta pyydettiin uudestaan mukaan syksyn 2007 kurssille. Kolmen sama sisältöisen ryhmän jälkeen oli tarpeen arvioida pidettyjen ryhmien tarkoitusta, asiakkaiden niistä saamaa hyötyä ja niiden mielekkyyttä.

Arviointi oli tarpeellinen myös koska palvelu (ryhmä) ei ollut vielä vakiintuneessa vaiheessa ja se etsi vielä lopullista muotoaan. Aulikki Kananoja kirjoittaa Robsonin (2001,5-7.) Käytännön arvioinnin perusteet - esipuheessa arvioinnilla olevan myös moraalinen ulottuvuus. Sosiaalityön, kuten myös monen muun ammatin, eettinen säännöstö vaatii työhön sitoutumista ja oman osaamisen ja käytäntöjen jatkuvaa kehittämistä. Työtä ei

voida kehittää ilman, että kriittisesti arvioidaan ja tarkastellaan omia käytäntöjä ja niiden laatua. Koska resurssit ovat nykymaailmassa monesti pienet on tarpeetonta uhrata niitä toimintaan, joka ei tavoita tai hyödytä kohderyhmää. Arviointi lisää myös toiminnan uskottavuutta ja antaa tekijöille tietoa siitä mitä voidaan odottaa. Arviointi antaa vastauksen myös tärkeään kysymykseen siitä kannattaako toimintaa jatkaa.

Kehittämistehtävän tarkoituksena on tarkastella kahden Tartu rattiin ja ohjaa itse -ryhmän sisällön sopivuutta ja sen hyödyllisyyttä osallistujille, heiltä itseltään saatujen palautteiden perusteella. Koska Tartu rattiin ja ohjaa itse -ryhmä on järjestetty kolme kertaa ja saavuttanut jo alustavan muotonsa, on syytä arvioida sen sisältöä ja hyötyä asiakkaille. Kaipasimme myös tietoa siitä oliko valitsemamme kohderyhmä oikea kurssin sisältöön nähden, mitä voimme ja tulee tehdä palvelun parantamiseksi. Koska ryhmän vetäminen vei myös aikaa muilta tehtäviltä oli myös tärkeä selvittää onko ryhmän tuoma hyöty sellaista, että ryhmää kannattaa jatkaa. Kehittämistehtävän tulosten mukaan on tarkoitus ideoida tulevaa ryhmätoimintaa ja sen sisältöä asiakaslähtöisyyden näkökulmasta. Oletuksena on, että tämän kaltainen ryhmätoiminta voi auttaa monia asiakkaita heidän taloudellisessa tilanteessaan ja näin lisätä heidän toimintakykyään ja voimaantumista.

Kehittämistehtävän tarkoituksena on siis tutkia ryhmäläisten antamaa palautetta kurssista ja miettiä sen hyötyä osallistujille. Päälinjaisina kysymyksinä olivat: Millaisena ryhmäläiset kokivat kurssin ja jäikö kurssista asiakkaiden mielestä heille käyttökelpoista tietoa? Kartoitan kysymyksiä teemahaastattelulla, seuraavien kysymysten avulla.

Tutkimuskysymykset:

1. Mitä osallistujat kertovat kurssista?
2. Mitä hyödyllistä he kertovat saaneensa kurssista?
3. Millaista kritiikkiä he antoivat? Millaisia ehdotuksia **heillä olisi seuraavalle kurssille?**

Kehittämistehtäväni on laadullinen tutkimus ja käytän analyysitapana sisällön analyysiä. Laadullisella tutkimusmenetelmällä suoritetuissa tutkimuksissa tarkastellaan merkityksiä. Laadullisen tutkimuksen tavoitteena ihmisten omat kuvaukset kokemistaan todellisuuksista. Tutkimusmenetelmä mahdollistaa ihmisten tapahtumaketjujen, kuten oman elämän kulkua tutkimisen. Laadulliseen tutkimukseen sisältyy aina kysymys mitä merkityksiä tutkitaan, ovatko merkitykset kokemuksiin vai käsityksiin liittyviä merkityksiä. Näiden kahden eri merkitysten välillä ei aina ole yhteyttä. Kokemusta voidaan aina pitää omakohtaisena kun taas käsitykset kertovat yhteisön perinteellisistä ja tyypillisistä tavoista ajatella.

## 7.2 Aineiston kerääminen ja teemahaastattelu

Aineisto kerättiin haastattelemalla ja nauhoittamalla haastattelut. Haastattelu on siinä suhteessa ainutlaatuinen tiedonkeruumenetelmä, että siinä ollaan suorassa kielellisessä vuorovaikutuksessa tutkittavan kanssa. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2006, 93.) Aineisto kerättiin haastattelemalla kevään 2007 ryhmän seitsemän osallistujaa ennen ryhmän alkua ja viittä ryhmän päätyttyä. Kaksi ilmoittautunutta ei osallistunut ryhmään, eikä heitä näin ollen voitu haastatella ja tästä syystä loppuhaastatteluihin osallistuneita oli vain viisi. Haastattelut tehtiin työhuoneessani Leppävaaran aikuissosiaalityön toimistossa ja kestivät noin 30 minuuttia. Ennen ryhmän alkua yritin teemahaastattelun avulla kartoittaa osallistujien odotuksia ja toiveita kurssista. Yksi kurssilaisista kieltäytyi haastattelusta. Syyksi hän ilmoitti, ettei hän kokenut itseään tyypilliseksi sosiaalitoimen asiakkaaksi. Ennen ensimmäisen kurssia alkua tein koehaastattelun. Koehaastattelu onnistui hyvin ja haastateltava osasi hyvin kertoa ryhmää kohtaan olevista toiveista. Koehaastattelun onnistuttua hyvin haastattelin muut osallistujat. Suunnitelmana oli käyttää kehittämistehtäväni analyysissä myös tätä koehaastattelua.

Vilkkan mukaan tutkimusprosessi voidaan jakaa viiteen vaiheeseen: ideatasoon, sitoutumiseen, toteuttamiseen, kirjoittamiseen ja tiedottamiseen. Ensimmäiset neljä lomittuvat tutkimuksen kuluessa monella tavalla. Tutkimusprosessin alussa tehtyjä ratkaisuja voidaan joutua muuttamaan tutkimuksen toteuttamisvaiheessa. Kun tutkitaan ihmisen toimintaa ja ajattelua ei kaiken ennakoiminen ole mahdollista. Esimerkiksi toteuttamisvaiheessa huomataan, että liian moni haastatteluun lupautunut kieltäytyy haastattelusta tai liian suuri joukko on jättänyt vastaamatta lomakehaastatteluun. (Vilkka 2005, 43.)

Tehtyäni kaikki haastattelut totesin, että vain yksi haastatelluista (koehaastateltava) oli osannut esittää toiveita tulevan ryhmän sisällöstä. Muut haastateltavat kertoivat, etteivät he osaa odottaa mitään, koska asia on uusi eikä heillä liioin ollut mitään toiveita ryhmän suhteen. He kertoivat olevansa iloisia ryhmään pääsemisestä, mutta muita ajatuksia heillä ei ollut. Lisäksi kaksi haastatelluista ei koskaan lupauksistaan ja ilmoittamastaan halukkuudesta huolimatta saapunut kurssille. Tässä vaiheessa päätin jättää alkuhaastattelut käyttämättä ja käyttää vain viisi kurssin lopuksi tehtyä haastattelua. Edellä mainitut haastattelut kestivät noin 30 minuuttia. Katsoin, että tutkimusaineisto ei ole kyllin laaja antamaan kattavan kuvauksen tutkimusongelmaan. Saadakseni lisämateriaalia tutkimukseen nauhoitin osallistujien luvalla syksyn 2007 ryhmän palautekeskustelun. Palautekeskustelu nauhoitettiin kurssin pitopaikassa ja kesti puolitoista tuntia. Viimeisen haastattelun jälkeen olin mielestäni saavuttanut niin sanotun kylläntymispisteen eli saturaation.

Kylläntymispisteellä tarkoitetaan , että tutkimusaineiston peruslogiikka toistaa itseään eikä lisäaineiston kerääminen tuo tutkimukseen uutta tietoa. ( Vilka 2005,127.)

Hirsjärvi, Remes ja Sajavaara kirjoittavat, että ” puolen tunnin haastatteluun” tutkimustarkoituksia varten tuskin kannattaa edes ryhtyä. Jos ongelma on niin helposti ratkaistavissa, voi yhtä hyvin turvautua kyselylomakkeeseen. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2006,193.)

Päädyin edellä mainitusta huolimatta kuitenkin aineiston keräämiseen haastattelulla, koska mielestäni tulee kunnioittaa myös niukkasanaista haastateltavaa. Haastattelujen lyhydestä huolimatta uskoin saavani haastateltavalta enemmän tietoa haastattelulla kuin kyselylomakkeella.

Koin haastattelun antavan enemmän kuin kyselylomakkeen, koska lomake sulkee pois tarkentavat kysymykset ja spontaanisti kysymysalueen ulkopuolelta esitetyt kommentit. Työssä saadun kokemuksen perusteella arvelin osallistujien olevan haluttomia lomakkeiden täyttämiseen. Lisäksi haastattelu loi pohjaa tutustumiselle ja näin uskoakseni helpotti osallistujien ryhmään saapumista. Haastattelun teemoja olivat ryhmään osallistumisesta saatu hyöty, mitä hyvää ja huonoa ryhmässä oli ja olivatko asiantuntijat valittu oikein.

Tutkimushaastatteluaineistoa kerätessään tutkija on tekemisissä sanojen kanssa. Teemahaastattelussa esitettyjen kysymysten järjestyksellä ei ole merkitystä, koska teemat kuitenkin esitellään haastateltaville usein joukkona kysymyksiä. Haastatteluja tulkitessa sanat muodostavat aina riskin väärästä tulkinnasta. Teema- kuten avoimen haastattelun etuja on tutkijan mahdollisuus aina tarkistaa käytettyjen sanojen merkitys haastateltavalta. Lomakehaastattelussa tätä mahdollisuutta ei ole vaan lomakkeen ymmärrettävyys on aina tarkistettava etukäteen. (Vilka 2005, 104-105.)

Teemahaastattelun on todettu soveltuvan erityisesti toimintatutkimukseen, koska yleensä haastattelu etenee etukäteen valittujen teemojen mukaan. Haastattelut voivat olla yksilö- tai parihaastatteluja, mutta myös ryhmähaastattelu on paljon käytetty sen tuomien etujen vuoksi. Ryhmähaastattelun voidaan katsoa tuovan tietoa samanaikaisesti monelta vastaajalta. Usein ryhmä myös rohkaisee hiljaisempiakin osallistujia kertomaan mielipiteensä. Useamman vastaajan läsnäolo keskustelussa auttaa myös asioiden mieleen palauttamisessa ja väärinymmärrysten korjaamisessa. Ryhmähaastattelun onnistumiseen vaikuttaa luonnollisesti ryhmän sisäinen dynamiikka, joka joskus saattaa myös rajoittaa sitä kuka saa puhua ja mistä asioista keskustellaan. (Huovinen & Rovio 2006,110 -111.)

Teemahaastattelu on lomakehaastattelun ja avoimen haastattelun välimuoto. Teemahaastattelussa on tyypillistä, että haastattelun aihepiirit eli teema-alueet ovat



tiedossa, mutta kysymysten tarkka muoto ja järjestys puuttuu. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2006,197.)

Teemahaastattelu on siis keskustelua, jolla on etukäteen päätetty tarkoitus. Se muistuttaa jokapäiväistä keskustelua, jota tutkija ohjailee siten, että se ei kokonaan erkane tutkimusongelmasta, mutta muutoin hän jättää haastattelun muodon ja yksityiskohdat varsin vapaiksi. Tutkija esittää pääasiassa avoimia kysymyksiä, eli sellaisia joihin ei ole valmiita vastausvaihtoehtoja. Teemahaastattelu etenee etukäteen mietittyjen teemojen ympärillä. Haastateltavalle esitetään tarvittaessa tarkentavia kysymyksiä. Laadullisen tutkimuksen perinteisiin on liitetty pohdinta siitä miten kysymykset on esitettävä. Tuleeko kaikille haastateltaville esittää samat kysymykset, tuleeko kysymysten olla samassa esitysjärjestyksessä ja samoilla sanamuodoilla? Vastaus kysymyksiin on vaihdellut teemahaastatteluilla toteutetuilla tutkimuksissa puolin ja toisin avoimen haastattelun ja strukturoidusti etenevän haastattelun mukaan. (Tuomi & Sarajärvi 2006,77.)

Tutkimuksessa käytetyissä haastatteluissa olen kysynyt tietyt peruskysymykset kaikilta haastatelluilta, mutta niiden järjestys ja sanamuoto ovat vaihdelleet haastateltavan kertomuksen etenemisen ja tarkentavien kysymysten mukaan. Peruskysymyksiä ovat olleet: miten osallistujat olivat kokeneet ryhmän sekä miten he olivat siitä hyötynneet ja mitä he toivoisivat muutettavan. Mikäli haastateltava tai ryhmä on näihin kysymyksiin vastatessaan maininnut jotain muuta tärkeäksi kokemaani, olen tehnyt lisäkysymyksiä aiheesta.

### 7.3 Aineiston analyysi

Sisällön analyysiä voidaan pitää laadullisten tutkimusten perusanalyysi menetelmänä, mutta sitä ei voida käyttää ainoastaan laadullisten tutkimusten menetelmänä. Laadullinen analyysi jaetaan usein induktiiviseen (yksittäisestä yleiseen) ja deduktiiviseen (yleisestä yksittäiseen) analyysiin. (Tuomi & Sarajärvi 2006,95-96.)

Kehittämistehtävässäni olen käyttänyt induktiivista sisällön analyysiä, jossa analysoin ainoastaan selkeästi tutkimuskysymykseen liittyvät ilmaisut ja jätän piilossa olevat viestit huomioimatta. Analyysissä olen seurannut Timo Laineen (kts.Tuomi & Sarajärven 2006,94.) laadullisen tutkimuksen analyysirunkoa ja Köngäs & Vanhasen artikkelia Sisällön analyysi (1999.)

Analyysin alussa aineisto on litteroitu mahdollisimman tarkasti. Litteroinnin voidaan katsoa olevan tutkijan vuoropuhelua aineistonsa kanssa. Huolellisesta litteroinnista on hyötyä kun tutkija tutkimuksen edetessä määrittelee mikä on riittävä tulkinta tutkimusongelman kannalta. (Vilka 2005,115.) Litteroinnin jälkeen halusin tarkentaa erään haastateltavan muutamaa kommenttia. Näistä tarkastuksista ei ole nauhoitettua materiaalia. Tämän jälkeen olen lukenut aineistoa huolellisesti useaan kertaan. Kaikki haastattelut on

yhdistetty ja ryhmitelty yhdessä. Lukemisen jälkeen olen kirjannut paperille kaikki ne ilmaisut, jotka liittyvät tutkimustehtäviin. Merkityt ilmaisut olen kerännyt yhteen pitkäksi listaksi ja jakanut ne merkityksensä mukaan omiin ryhmiin, siten että samaa merkitystä koskevat lauseet ovat omassa ryhmässään. Tämän jälkeen olen pelkistänyt ryhmittäin kaikki merkitykselliset lauseet alla olevien esimerkkien mukaan.

Peruslause:

*Aika paljon jäi ainakin materiaalia mistä mä löydän tietoa ja miten pystyn tulevaisuudessa tulee edullisemmin toimeen...*

Pelkistetty ilmaisu: *neuvoja tulevaisuudelle*

Peruslause:

*Kyl sit, et nää miten voi säästää noissa esimerkiksi sähkölaskuissa ja tämmösissä jutuissa..*

Pelkistetty ilmaisu: *neuvoja säästämisestä*

Peruslause:

*Ja sit kun tää oli vaan viis kertaa, et nyt vasta tällä viidennellä kertaa pysty alkaa silleen vähän juttelemaan, et alko tutustumaan siihen vieressä istuvaan ihmiseen, ja pysty juttelemaan, niin tää loppu kesken. Et tää viis kertaa on liian vähän.*

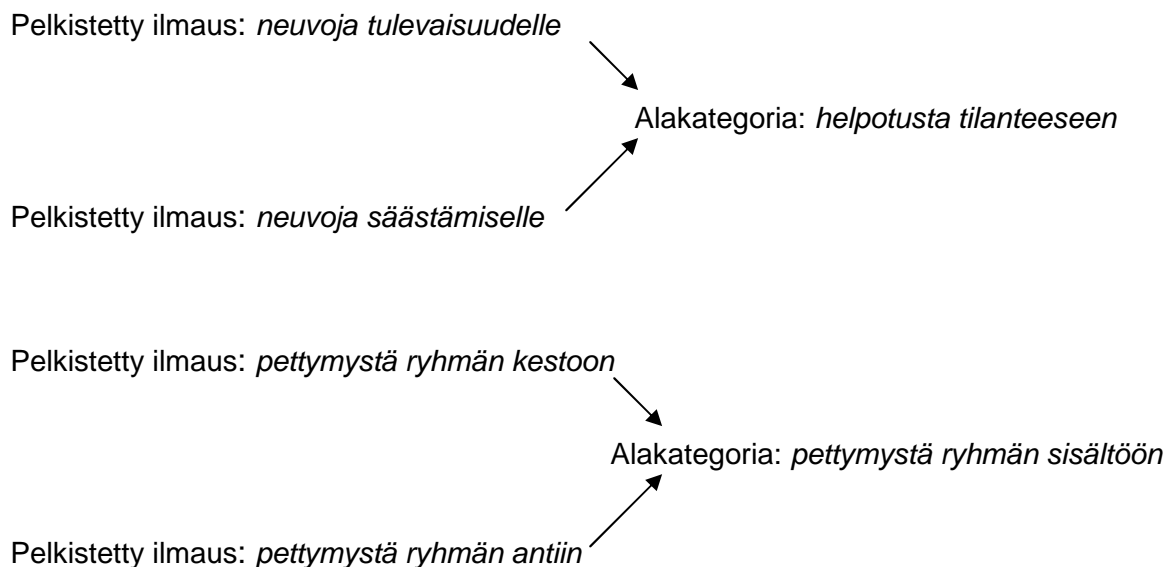
Pelkistetty ilmaisu: *pettymystä ryhmän keston.*

Peruslause:

*Ei mulla ole mitään pahaa sanottavaa, ehkä mä odotin vähän enemmän kun mä sain sieltä.*

Pelkistetty ilmaisu: *pettymystä ryhmän antiin*

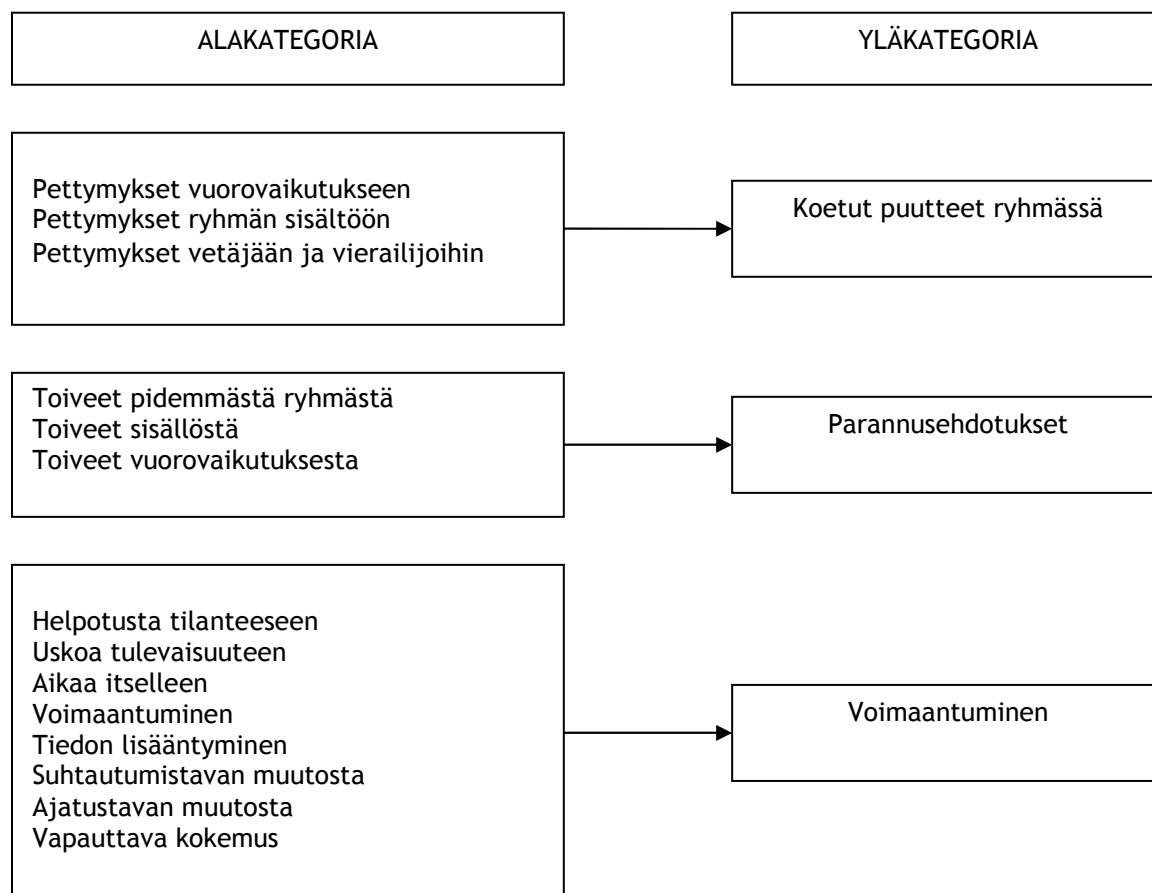
Pelkistetyt ilmaisut olen ryhmitellyt. Ryhmittelyssä olen yhdistänyt ne pelkistykset, jotka tuntuvat kuuluvan samaan aiheeseen alla olevan esimerkin mukaan. Ryhmittelyn jälkeen olen luonut alakategorian (kuvio 5.) jonka olen nimennyt kuvaamaan pelkistettyjen ilmausten kuvaamaan yhteistä nimittäjää.



Kuvio 5. Esimerkki kategorioiden muodostamisesta.

Saadut alakategoriat olen taas yhdistänyt aiheittensa perusteella omiksi ryhmiksi. (Kuvio 6.)

Näin olen saanut seuraavassa taulukossa kuvatut ala- ja yläkategoriat kategoriat:



Kuvio 6. Yläkategorioiden muodostus.

## 8 Tulokset

Käsittelen tulokset edellä mainittujen yläkategorioiden mukaan. Tulokset ovat osittain toisiinsa limittyviä ja päällekkäisiä. Asiat jotka on luokiteltu pettymyksiksi ovat usein myös toisissa kategorioissa iloa tuottavina asioina. Esimerkkinä voidaan mainita puhuminen. Ryhmäläiset ilmaisivat pettymystä siitä, että eivät ole saaneet riittävästi aikaa vapaalle keskustelulle ja toisessa yhteydessä ilmaisivat iloa siitä, että ovat saaneet keskustella. Monet päällekkäisyydet selittyvät sillä, että vaikka osallistujat kokivat esimerkiksi puutteena liian vähäisen vapaan keskustelun, niin he olivat kumminkin iloisia, että olivat saaneet keskustella jonkin verran toistensa kanssa. Tuloksia selittäessäni olen ottanut esimerkkejä haastateltujen kertomuksista, ne lainaukset jotka on otettu keskeltä haastattelun lausetta on merkitty kolmella pisteellä.

### 8.1 Koetut puutteet ryhmässä

Suurinta pettymystä ryhmään osallistujille aiheuttivat ongelmat vuorovaikutuksessa tai sen puutteessa. Ryhmäläiset kokivat, että he eivät olleet päässeet keskustelemaan omista asioistaan. Vapaaseen keskusteluun varattua aikaa oli liian vähän. Ryhmän tapaamiset koettiin liian lyhyinä ja liian vierailija keskeisenä.

*...et nyt vasta tällä viidennellä keralla pysty alkaa silleen vähän juttelemaan, et alko tutustuu vieressä istuvaan ihmiseen, ja pysty juttelemaan, niin tää loppu niinku kesken. (Oili )*

*... niin, et olis ollut enemmän sitä keskenään puhumista, et ois voinu puhua toiselle jolla on sama tilanne. (Tuulia)*

*niin, ei kerinnyt juttelemaan. Ne oli ne tupakkatauot kun pääs muutaman kerran puhumaan. Mä en ois edes välttämättä mennyt tupakalle. (Oili)*

Vapaalle keskustelulle varattu aika koettiin liian lyhyeksi ja tämä aiheutti kurssilaisissa turhautumista, koska toiset kokivat jääneensä ilman puheenvuoroja muutaman kurssilaisen dominoivaksi koetun käytöksen vuoksi.

*... Sit kun siin kävi monta kertaa, et mä yritin alkaa jotain puhuu, mut jyrättiin saman tien, et mun puheet jai semmoseks pieneks kärpäsen surinaks. Sit mä en viittinytkään alkaa sanoo mitään, kun kuitenkin lynkataan saman tien. (Jatta)*

*... mähän monta kertaa yritin aloittaa jotain, niin se alko puhuu päälle vaan omia asioitaan, tuli niinku semmonen fiilis, et tuuks mä tänne kahdeks tunniks istuu ja kuuntelee näitä juttuja, et ei voi itse avata suutaan. (Jatta)*

Haastatteluista voitiin tulkita pettymystä ryhmän vetäjää kohtaan edellä mainituissa tilanteissa, vaikka vain yksi haastatteluista toi sen suoraan ilmi. Ryhmän vetäjän olisi toivottu puuttuvan aktiivisemmin toisten osaan ottajien käyttämiin puheenvuoroihin ja niiden keston. Toisten puheliaisuus koettiin hankalaksi ja heidän pelättiin vievän aikaa muilta.

*... välillä olis kaivannut sitä, että tota kun kuitenkin mä toivoin et me pysytään asiassa, et toivoin, että joku ois pistänyt sen poikki, ehkä sinä, kun siin tuli kuitenkin joidenkin kohdalla sitä, että se alko menee semmoseks, että minä oon täällä ja minä sitä ja minä tätä. (Susanna)*

*Keskusteltu et aha, et onks nää kerrat nyt tällasii et joku puhuu ja puhuu. (Jatta)*

*... mä ajattelin semmosia, että täällä on aina joku joka täyttää koko tilan ja on tarve terapoida niinku. (Liisa)*

Myös ryhmän sisältö aiheutti pettymystä. Haastateltavat toivat esiin, että ryhmä ei vastannut odotuksia, vaikkakaan ei osattu mainita mitä odotuksia oli ollut. Osa kurssin sisällön pettymyksistä liittyy liian pieneksi koettuun vapaalle keskustelulle varattuun aikaan ja siitä johtuvaan keskustelujen sisällöön. Ryhmäläiset kertoivat toivoneensa vertaiskeskusteluista elämälleen apua, käytännön vinkkejä ja selviytymiskeinoja.

*...mut mä olisin ehkä enemmän odottanut sitä et olisi ollut enemmän näitä lapsiperheitä, et ois ollu keskusteltua et miten ne on selviytynyt kaikesta. Et mullakin on nyt sen ikäset lapset et ne syö ku hevoset. (Oili)*

*... joo, ihan oikeesti, et ei tullut semmosia asioita esille ollenkaan, et jotain niksejä olisi saanut. (Jatta)*

Ryhmän varsinainen asiasisältö aiheutti myös pettymyksiä, vaikkakin kaikki ryhmään valitut asia aiheet koettiin tarpeellisiksi. Vierailijoiden antama tieto koettiin tutuna, jo tiedossa olevana, eivätkä kurssilaiset tunteneet saavansa paljoakaan uutta tietoa. Myöskin vierailijoiden esittämät asiat koettiin osin päällekkäisiksi samaa asiaa käsitteleväksi tiedoksi. Toisaalta asioiden tuttuutta ja päällekkäisyyttä ei koettu aina huonona vaan osaltaan sitä pidettiin hyvänä ja tarpeellisena kertauksena ja tietojen päivittämisenä.

Sisällön suhteen haastatellut kertoivat pettyneensä Leppävaaran seurakunnan ja Uudenmaan Marttojen vierailuihin. Leppävaaran seurakunnan vierailu herätti osallistujissa

paljon tunneperäistä palautetta. Jotkut kurssilaisista kokivat seurakunnan vierailut liian uskontopainotteiseksi. Diakonin katsottiin tuoneen uskonnon liian voimakkaasti esiin, vaikkakin ymmärrettiin seurakunnan toimintatapa ja uskonnon esiin tuominen katsottiin kuuluvan seurakunnan tapoihin. Muutamassa lausunnossa osallistuja koki seurakunnan vierailun uskonnon tyrkytykseksi ja tuomitsevaksi.

*Se kuuluu tähän suomalaisen kirkon tähän, että niinku se on joka paikassa luikautettava se joku värssy siihen. (Heikki)*

*... siis mul ei oo sinäänsä mitään Jeesusta vastaan, mut mul on, mun mielestä jokaisella on oma henkilökohtainen tunne, oli se sitten millainen tahansa, mulle tulee heti semmonen olo, et se on tyrkytystä. (Susanna)*

*...joo, se on varmaan yksi mikä oli, et mää en oo niin vakaumuksellinen uskovainen, et sit tullaan niinku paasaamaan kahdeksi tunniksi siitä et usko ja jos et usko niin joudut suurin piirtein sinne. (Liisa)*

Seurakunnan edustajan katsottiin myös olevan huonosti valmistautunut eikä heidän mielestään vierailijan asiantuntemus riittänyt vastaamaan hänelle esitettyihin kysymyksiin.

*...mutta kun me kysyttiin parit kysymykset, niin se on toisellainen, hän puhuu Jeesuksesta ja Jumalasta ja sitä mitä kaikki ihmiset tietävät. Mä haluaisin muuta, et esimerkiksi onks kerhoja mihin vois lapsi mennä ilmaiseksi. Mitä voitte tarjota nyt joulun alla. Tämmösiä mitä tapahtuu. (Riad)*

Ryhmäläiset tulivat kahden seurakunnan alueelta. Eri seurakuntaan kuulumisen aiheutti myös pettymystä. Espoon keskuksen seurakuntalaiset kertoivat, että he eivät saaneet vastauksia omiin kysymyksiinsä vaan asiat olivat Leppävaara keskeisiä.

Uudenmaan Marttojen vierailu ei vastannut odotuksia. Marttojen edustajan koettiin olevan väärässä seurassa ja henkilönä liian opettajamainen ja säästämisneuvot koettiin menevän liiallisuuksiin. Myös Marttojen edustaja herätti voimakkaita reaktioita joissa vierailijan koettiin paasanneen säästämisestä ja aliarvioineen kuulijat.

*... kyl ihmiset ymmärtää sen säästämisen muutenkin kuin et se hakataan halolla päähän. (Tuulia)*

*... mut sit sielt tulee semmonen nainen joka hakkaa et: säästä, säästä, säästä, lyö karttakepillä sormeen, et AAAHHHHH. (Liisa)*

Sekä Leppävaaran seurakunnan, että Uudenmaan Marttojen edustajien pettymystä aiheuttavat vierailut katsottiin kuitenkin tarpeellisiksi, mutta sisällöltään vääriksi.

## 8.2 Toimintakyvyn paraneminen ja voimaantuminen

Pettymyksistä huolimatta osallistujat kokivat ryhmän antaneen heille paljon ja ryhmään osallistuminen koettiin myönteisenä asiana. Ensimmäisen tapaamiskerran jännityksen poistuttua osallistujat kokivat ryhmän tunnelmaltaan rennoksi ja siellä käyminen koettiin helpoksi.

*... sinne oli sit helppo tulla, et niin ku menisit johonkin harrastukseen tai johonkin tämmöseen mitä vapaa-ajalla tekee. Mä koin sen silleen, et mun oli helppo tulla ja olla siellä ja vaikei nyt mitään henkilökohtaisia asioita puhuttukaan, mut oli kuitenkin semmonen vapautunut olo tulla sinne. (Heikki)*

Ryhmäläiset puhuivat vapautuneesta olost ja ilosta saada olla aikuisseurassa. Toiset puhuivat vertaistuesta ja toiset vain aikuisseurasta. Aikuisseura koettiin vapauttavana ja uskoa omiin voimiin ja tulevaisuuteen antavana. Varsinkin kotona lapsiaan hoitavat pienten lasten äidit kokivat tärkeäksi ryhmän mahdollistavan itseensä käytetyn ajan. Äidit kokivat ryhmän tuoman vaihtelun eri tavoilla. Eräs äideistä tunsu ryhmän tuovan mukavaa vaihtelua lasten kanssa vietettyyn arkeen. Ryhmään tulo ja siellä oleminen koettiin vaihteluna päivittäiseen perhe-elämään.

*Ja sitte se, no, aikuisseuraa, kauhean kivaa kun niitä taaperoita kattelen kaiket päivät. (Jatta)*

*Kun tätä arkea pyörittää, niin sitä unohtaa, et pitäis olla aikaa ittellensä ja tää oli aika hyvä konsti, kun tää oli niinku sitova, nyt oli pakko tulla ja toisaalta tulikin ihan mielellään, vaikka olikin välillä tosi huonoja päiviä niin silti. (Tuulia)*

Toiselle äidille ryhmään osallistuminen toi itseluottamusta omiin kykyihin ja jo kadotetuiksi luultu kyky olla toisten ihmisten seurassa löytyi uudelleen. Omien taitojen löytyminen toi uskoa tulevaisuuteen.

*... siis mul oli tosi paha vaihe, siis mä olin pahasti masentunut, eli todellakin jämähtänyt kotiin. Sosiaalityöntekijä ilmoitti mut tänne kurssille, eli kirjaimellisesti repi mut kodin ulkopuolelle. Elämä rupes hymyilemään, pystyy edelleenkin kommunikoimaan ja olemaan, että kyllä se tästä lähtee. (Liisa)*

Vertaistuki koettiin tärkeäksi, vaikka osallistujilla ei heidän kertomansa mukaan ollut aikaisemmin tiedostettua tarvetta vertaistukeen. Monet osallistujista olivat ystäväpiirinsä

ainoita ylivelkaantuneita tai jos velkaantuneita olikin ei heidän kanssaan keskusteltu raha-asioista. Tästä johtuen omille velkojen nostattamille tunnoille ei ollut aikaisemmin löytynyt purkautumiskanavaa. Muiden kanssa käydyt keskustelut ja toisten velkaantuneiden näkeminen koettiin helpottavana.

*... on se kyllä jotenkin erilaista se asioiden jakaminen niiden kanssa jotka tietää mistä puhutaan. (Susanna)*

*Sain tavata muita ihmisiä samassa tilanteessa, me kaikki ollaan samassa veneessä. (Heikki)*

Muiden velkaantuneiden tapaaminen tuntui hyvältä, vaikka keskusteluaikaa oli liian vähän. Oloa helpotti kun huomasi, että on muitakin velkaantuneita ja muita ihmisiä jotka jostain syystä eivät ole onnistuneet taloutensa hoitamisessa.

*Se oli positiivista että mä näin niinku, et on olemassa muitakin ylivelkaantuneita kuin minä, et se oli , et mul tuli semmon fiilis, et wow et en mä oookkaan yksin. (Oili)*

Muiden velkaantuneiden tapaaminen ja tarinoiden kuuleminen toi erään haastateltavan mukaan lisää suhteellisuudentajua. Oman velat eivät tuntuneet niin ainutlaatuisilta. Eräs kurssilaisista kertoi kurssin myönteisiä asioita olleen sen, että velat muuttuivat ikään kuin vain veloiksi. Hän kertoi, että aikaisemmin velat olivat hallinneet ajattelua, mutta kurssin jälkeen velat siirtyivät ikään kuin taka-alalle yhdeksi irralliseksi asiakokonaisuudeksi. Hän kertoi oivaltaneensa, että myös velkojen kanssa voi elää. Elämä jatkuu, velat ovat siinä sivussa. Velat ovat erillinen asia muusta elämästä eivätkä ne vaikuttaneet kaikilla elämän aloilla.

*No, jollain tavalla ainakin mä ainakin itse koin sen, että mä nyt taas, niinku rupes asiat päässä luistamaan näitten asioitten osalta niinku paljon paremmin. niinku yleensä näitä omia raha juttuja, siis näitä, jotenkin siis semmonen takalukko ainakin niinku aukes. (Heikki)*

Monet ryhmäläisistä kertoivat saaneensa ryhmästä kannustusta oman tilanteensa selvittämiseen ja yli puolet osallistujista aikoi tilata ajan velkaneuvojalle. Ryhmäläiset, jotka elämäntilanteensa, esimerkiksi työttömyyden tai opiskelujen, vuoksi eivät kuulu Talous- ja velkaneuvonnan piiriin, kokivat hyväksi tiedon siitä etteivät kuulu palvelun piiriin.

*Velkaneuvonta, sielt tuli ihan järkeviä juttuja, mut ainut mitä mä sieltä sain oli se , et mun on sinne ihan turha lähtee hakemaan mitään apua : no, se selvis siinä kun se kertoi,*



*mähän oon niinku nyt opiskelemassa ammattiin, niin se ei periaatteessa tuu mulle ole kun vast siin vaiheessa kun mä saan töitä. (Oili)*

Ryhmässä vierailleet henkilöt, Leppävaaran seurakuntaa ja Uudenmaan Marttoja lukuun ottamatta koettiin hyviksi. Vierailijat herättivät sekä myönteisiä että kielteisiä tunteita osallistujissa. Aloittavan ryhmän ensimmäisillä tapaamisilla mukana oli ollut kaksi henkilökohtaista budjettia pitkään pitänyttä asiakasta kertomassa miten budjetin pito oli auttanut heitä raha-asoidensa hahmottamisessa ja elämän selkeytymisessä. Heidän vierailunsa koettiin hyväksi koska heidän huomattiin selkeästi saaneen apua elämänsä kuntoon saamisessa. Ryhmäläiset myös ilmaisivat ihailunsa heidän rohkeudestaan kertoa avoimesti elämästään. Heidän kertomuksiinsa elämästä oli helppo samaistua.

*... et just tää Camilla ja Kari kun ne kerto niin avoimesti ja mä olin yllättynyt kuinka rohkeesti just tää Camilla kerto omista jutuistaan, et jo vähän laajemminkin kun pelkistä veloistaan et kaikesta mikä on vaikuttanut ja johtanut. Niin kyllä ne vaikutuksen teki, ehdottomasti ja Kari kun puhu niin... sit kun se viel muistutti mun isää vähän ulkonäöltään. Se tuijotti niinku, musta tuntui, et se puhui mulle kokoajan, se katto niinku muhun päin, tuli vähän semmonen hih, hih, hih kiusaantunut olo, sit se vähän, kun mun isä ku sil on tällöinen tyyli, eli heristi sormea. (Susanna)*

Myös vierailijoiden olemus ja käytös herätti tunteita. Eräs haastatelluista koki Espoonkruunun asumisohjaajan olemuksen antavan hyvää esimerkkiä itselleen.

*Hän ihan persoonana, niinku tykkäsin, että hän on oma itsensä ja tiesi mistä puhui, hyvä, tietynlainen esimerkillisyys, semmonen jotenkin et tulee mieleen, et mäkin halun olla tommonen. (Jatta)*

Kaikki osallistujat kertoivat saaneensa uutta tietoa. Huolimatta siitä, että uutta tietoa ei ollut kaikille paljon niin silti he olivat iloisia saadessaan päivitetyn kertauksen vanhalle tiedolle. Vaikka vierailijoiden antama tieto oli osin koettu tutuksi antoi vierailijan läsnäolo asioille lisää pontta. Tieto saavutti kuulijansa paremmin koska vierailija koettiin asiantuntijaksi. Mahdollisuudelle esittää vierailijalle omia kysymyksiä pidettiin tärkeänä. Myös vierailijoiden asiantuntemukseen luotettiin.

*Se on jotenkin totta, niinku tulee lihaks, ku joku on siinä ja sanoo, kun että lukee tai on kuullu sen, tai näin, kun se tulee semmoselta ihmiseltä, joka niiden asioiden kanssa on koko ajan tekemisissä. (Kirsikka)*

Erityisen hyväksi mainittiin Espoonkruunun asumisohjaajan ja Espoon Talous- ja velkaneuvonnan vierailut. Molempien edustajat koettiin hyviksi, mukaansa tempaaviksi ja

helposti lähestyttäviksi puhujiksi. Ryhmäläiset tunsivat saavansa heiltä itselleen tarpeellista käytännön tietoa esimerkiksi siitä miten säästää sähkössä ja vesilaskuissa. Lisäksi kumpikin vierailijoista tarjosi tietoa vaihtoehtoista miten velkoja voidaan hoitaa ja miten saada asuminen jatkumaan vuokraveloista huolimatta.

*... niin, just nää velat, et kuinka eri tavalla sen, sitä voidaan niinku lähtee purkamaan ja ratkasta niitä, et tota mullakin voi olla mahdollisuus tämmöseen järjestelyyn, että tota. (Heikki)*

Saadun tiedon voidaan katsoa myös vaikuttaneen suhtautumistapaan jolla omaa taloutta hoidetaan. Haastattelun yhteydessä muutamat kurssilaiset kertoivat saaneensa voimaa ja uskoa omien asioidensa järjestämiseen ja ymmärtäneensä, että omia asioita tulee hoitaa. Eräs haastatelluista kertoi ymmärtäneensä, että työllistymisensä jälkeen hänen toimeentulotukensa tulee muuttumaan ja hakemalla tukea nyt uusilla tulotiedoilla hän voi välttää tulevat aikaa vievät korjaukset toimeentulotuessa sekä hankaluudet omien käyttövarojen määrän hahmottamisessa.

*No joo, se vakituinen työ taas muuttaa näitä mun raha juttuja taas sillä tavalla kaikkien näitten hakemusten suhteen kun mun palkka taas nousee siinä sitten ja munhan täytyy laittaa kaikki uusiks, koska sittenhän se tulee mulle taas jälkikäteen maksettavaksi uudelleen. Et enhän mä voi liikaa saada. (Niko)*

Uusi tieto vuokranmaksusta ja sen perinnästä vahvisti asioiden hoitamisen tärkeyttä ja sen vaikutusta arki elämään. Vaikka kaikki osallistujat olivat olleet aina tietoisia vuokran maksamatta jättämisen seurauksista, niin asiaa ei kuitenkaan aina ollut ymmärretty niin, että se pahimmillaan johtaa asunnon menetykseen ja vaikeuksiin saada uusi asunto. Myöskin maksamattomien vuokrien perimistavassa oli tietämättömyyttä. Ryhmäläiset eivät olleet reagoineet Espoonkruunun kirjalliseen ilmoitukseen vuokran perintätavan muutoksesta. Asumisneuvojan tapaaminen selvensi kaikkien osallistujien käsitystä vuokran perinnästä. Eräs osallistuja kertoi vuokran maksusta seuraavaa:

*... no, esimerkiks emmä tienny tätä, se ei nykyään, et ne itse hoitaa sen, et se ei meekkään perintään, et se menee vähän eri tavalla kun aikaisemmin tää et jos on vuokrat rästissä. Se oli ihan mielenkiintoista tietää ja en mä voi sanoa ettei tieto vaikuta, ku tietää, että se nopeuttaa asioita niin kannattaa pitää paremmin huolta siitä, et se vuokra on kans hoidettu, et se on se ykkösjuttu, et kyl se niinku iskostu mulle se, et kuinka todella tärkeä se on, et sitä ei saa päästää siihen pisteeseen, että niitä rästejä tulee. (Oili)*

Muutama haastateltava mainitsi ryhmän tuoneen ymmärrystä omasta osuudesta ja vastuusta asioiden sujumiseen. Eräs kurssilaisista puhui oman käytöksen rehellisestä tarkastelusta. Ymmärrettiin, että vaikka saakin apua ja tukea velkojensa ja elämän tilanteen selvittämisessä niin lopullinen vastuu on itsellä, eikä elämää voi muuttaa kukaan muu kuin itse. Elämän muutoksen lopullinen motiivi on etsittävä itsestä.

*Voin katsoa itseäni ja tehdä sen mukaan, venyttää. Orientoida itteni, kuka mä oon ja mikä on mun ongelma, siinä on se mitä mä voisin tehdä. Rehellisesti. Jos sä et oo rehellinen ittes kanssa niin sä et voi ratkaista näitä juttuja, ne menee vaan huonommaksi. Jos piilotat ton ongelman mistä kaikki tuli, apu menee, ymmärrät sä mitä mä tarkoitan. (Riad)*

*Kyllähän mä sanoinkin jo aikaisemmin, että se vahvistui että minä voin tarttua rattiin tai on syytä tarttua itse rattiin tai kukaan muu ei voi sitä tehdä, et se on ihan hyvä nimikin tolle kurssille, että että... (Oili)*

Etukäteen ryhmäläisille jaettu materiaali koettiin kaikkien kurssilaisten mielestä hyväksi tueksi tulevaisuudelle. Materiaalista löytyville kysymyksille sai tapaamisten yhteydessä vastaukset. Materiaalista sai myös tarkistettua tietoa myöhemmin ja saada tietoa kehen voi tulevaisuudessa ottaa yhteyttä.

*No, joo oli se sinäänsä tietysti hyvä et oli ihminen joka pysty kertoo ja jolta pysty kysyy sit jos oli jotain kysymistä. Mut sit se materiaalihan on sit silleen tietysti hyvä, et se on itellä ja voi kattoo sieltä sitte jos tulee jotain juttui mitä halua vielä uudelleen kattoo... (Aapo)*

Monet ryhmään osallistuneet kertoivat kokeneensa siihen osallistumisen vapauttavana kokemuksena. Ryhmä oli tarjonnut mahdollisuuden puhua omista asioistaan. Toisten samassa tilanteessa olevien ryhmäläisten kanssa he kokivat voivansa olla rehellisiä. Kurssilaiset kokivat yhdessä nauramisen tärkeäksi ilmapiiriä vapauttavaksi tekijäksi. Nauramisen kokemuksista on tutkimusten perusteella vaikea kertoa, koska haastatteluista ilmeni, että nauraminen tapahtui lähinnä tupakkatauoilla, joilla ryhmän vetäjät eivät olleet läsnä. Eräs osallistujista mainitsi haastattelussa, että huonoksikin koetuista ryhmän sisältöön kuuluvista asioista sai ainakin naurun aiheita.

*Jos ei mitään muuta niin sitte voi aina yhdessä nauraa, et olipa hassuja tai tyhmiä juttuja. (Jatta)*

### 8.3 Parannusehdotukset

Järjestettyjä ryhmiä pidettiin pääsääntöisesti hyvinä eivätkä haastateltavat tuoneet spontaanisti esiin muita parannusehdotuksia kuin kurssin pituuteen liittyviä ehdotuksia. Muut ideat ryhmän parantamisesta on saatu erikseen kysymällä. Näin ollen ryhmän kehittämistarpeet nousevat pääosin osallistujien pettymyksestä ryhmään ja sen tarjoamaan sisältöön.

Muutamaa poikkeusta lukuun ottamatta kaikki haastateltavat toivoivat ryhmään lisää mahdollisuuksia vapaaseen keskusteltuun. Muiden ylivelkaantuneiden tapaaminen oli osallistujille harvinaista ja tilaisuuden tuomaa ainutlaatuisuutta tulisi saada käyttää hyväkseen. Osallistujista osa toi esiin toiveet saada vapaasta keskustelusta vihjeitä miten selvittää pienillä varoilla arkielämästä. Monet osallistujat kokivat, että heillä olisi paljon puhumista elämästään. Myös oman elämäntilanteen vertailu muiden osallistujien elämäntilanteeseen koettiin lohdullisena. Omasta elämästä vapaasti ja rehellisesti kertomiselle tulisi antaa mahdollisuus.

Eräs haastelluista kertoi näin:

*Mut sit ei kerinnyt saamaan selville sitä miten pahasti he on velkaantunut. Mikä on se tilanne ja mikä siihen on johtanut. Ja semmosta. Sekin olisi ihan kiva tietää, vaikka mitä mä sillä tiedolla teen, mut se kuitenkin, sithän mä kertoisin vastaavasti sen mikä johti minun tähän tilanteeseen. Se jäi uupumaan ja sitä mä niinku toivoin kaikista eniten. (Oili)*

Melkein kaikki ryhmäläiset toivoivat pidempää kurssia. Toivottu pituus haastateltavien mukaan vaihteli muutamasta lisäkerrasta koko syys- tai kevätkauden kestävään ryhmään. Pidemmän ryhmän katsottiin antavan mahdollisuuden vapaalle keskustelulle. Lisäksi toivottiin tapaamisia joihin ei ole suunniteltu vierailuja. Useamman tapaamiskerran uskottiin vapauttavan tunnelmaa ja lisäävän osallistujien luottamusta toisiinsa ja uskallusta puhua omista tärkeiksi kokemistaan asioista ja ongelmista.

*Itse rakentaisin pidemmän ryhmän, sen pitäisi olla vähän pidempi, silloin ihmiset uskaltaa vähän enemmän. Tekisin niin että jokainen voisi ihan vapaaehtoisesti kertoa ihan omasta tilanteesta, mikä on ehkä taloudellinen tilanne, sosiaalinen tilanne, vois olla esimerkiksi ongelmallinen tilanne mikä on? Mä tekisin ihan tutustumisen jälkeen, kurssin avaus ja sen jälkeen tutustumista, se voi olla siinä, mutta ei tarvii kertoa kaikkea, mutta voi kertoa itsestään. Mikä on koulutus, käytkö töissä, minkälaiset ongelmat esim. jos sulla on riippuvuus johonkin vois olla esim. alkoholi tai jotain muita mikä on aiheuttanut tämän tilanteen, on monia syitä. (Riad)*

Ryhmän sisältöä pidettiin hyvänä ja nekin vierailijat joihin oltiin pettyneitä koettiin poikkeuksetta tärkeiksi. Koska ryhmäläiset tulivat kahden eri seurakunnan alueelta, myös molemmista seurakunnasta tulisi olla edustaja kertomassa seurakunnan toiminnasta. Yksi osallistujista piti seurakunnan edustajan mukanaoloa välttämättömänä, mutta toivoi vierailijalta enemmän asiantuntemusta tarjolla olevista seurakunnan tapahtumista ja kursseista, niiden hinnoista ja ajankohdista. Ryhmäläiset kertoivat ymmärtävänsä seurakunnan roolin ja kristinuskon merkityksen, kuitenkin useamman haastateltavan vastauksista oli aistittava toive, että kristillistä puolta painotettaisiin vierailulla vähemmän.

*Joku tällainen joka tietää näistä kerhoista. Osaa kertoo mistä niit hakee ja mistä niitä löytyy, mitä mikin maksaa, mitä on tarjolla. Kyllä jokainen osaa kirkkoon kävellä jos sinne haluaa. (Liisa)*

*Mutta kun me kysyttiin parit kysymykset, niin se on toisellaan, hän puhuu Jeesuksesta ja Jumalasta ja sitä mitä kaikki ihmiset tietävät. Mä haluaisin muuta, et esimerkiksi onks kerhoja mihin vois lapsi mennä ilmaiseksi. Mitä voitte tarjota nyt joulun alla. Tämmösiä mitä tapahtuu. (Jatta)*

Uudenmaan Marttojen vierailuun toivottiin sisällöllistä muutosta. Kaikki ryhmäläiset toivoivat tältä tapaamiselta enemmän toiminnallisuutta. Uudenmaan Marttojen edustaja kertoi yhtenä säästämisneuvona pullien tai leivän leipomista itse. Säästämisvihjeiden sijaan toivottiin selkeitä ruokaohjeita ja ruuan valmistusohjeita sekä henkilökohtaista opastusta niiden tekemiseen. Jotkut osallistujat toivoivat esimerkiksi leivontakurssia tai keittokurssia.

*"Sitä mä odotin, et miten tehdään jotain soppaa" (Liisa)*

*"Martta vois siis olla hyvä jos ottais yhden kerran ruuanlaittokurssin." (haastattelija)*

*"Joo, se vois olla tosi hieno. Ja jotain semmosta mä olin vähän odottanut." (Liisa)*

*"Joo mäkin ajattelin et nyt päästään tekee, et mäkin oppisin jotain. Mä en oppinut mitään." (Liisa)*

Uusiksi vierailijoiksi ehdotettiin esimerkiksi Suomen Punaista Ristiä kertomaan heidän harrastustoiminnastaan, Hyvää Arkea, partiota ja perintätoimistoa. Eräs haastateltava esitti toiveen Talous- ja Velkaneuvonnan yhdestä lisävierailusta. Muutama ryhmäläisistä mainitsi kurssin aikana rahattomuuden ja velkaantumisen vievän ilon elämästä. Elämästä muodostuu ankea reitti kodin ja työn välillä ja jos työtä ei ole elämä kaventuu entisestään. Taloudellisiin vaikeuksiin joutunut ihminen ajautuu helposti tilanteeseen, jossa elämään mahtuu vain säästäminen. Velkaantunut juuttuu helposti kotiin yksinään. Ryhmän toivottiin panostavan ja tuovan apua siihen, että velkaantuneet muistaisivat myös elää ja yrittää löytää iloa elämäänsä. Jotkut osallistuneista kertoivat haastattelussa ja

palautekeskustelussa toivovansa ryhmältä jotain mikä toisi iloa elämään, jotain mille voisi nauraa. Kurssin palautekeskustelussa toive elämän kevennyksestä tuotiin esiin seuraavalla tavalla:

*” Joo, ja ihmistaidot. Mä haluaisin jos ois joku asiantuntija joka vois tulla tänne kertoo miten sosiaaliset taidot luodaan , miten puhutaan . Parasta mitä oli Martassa oli että se yrittää laittaa meitä aktiiviseksi, se on ihan ok. Ei me istuttu ja katsottu koko ajan.”*

*(Riad)*

*”Joo, tota selvennä vähän et milläläilla, et joku semmon kouluttajako? Ei nyt Marco Bjurström.... mut joku sellanenko? ” (haastattelija)*

*” Se olis joku hauska tyyppi joka pystyy vähän huumorilla kertoo. Mä on ollut Turussa kerran ja sitte tulee tää näyttelijä, hauska tyyppi, tää pikku nainen.” (Riad)*

*” Ulla Tapaninen?” (Tuulia)*

*” Varmaan, pienikokoinen, ja se kertoo miten suomalainen on jäykkä ja se istuu näin Miten sä kävelet rennosti et sä kävelet rennosti. Se vois kertoa, et mulla on paska tilanne, miten vois jatkaa elämää ja hymyillä. Kertoo ihan tavallisesta elämästä, hei joka päivä pitäis elää ja syödä. Eläimet syö, mutta niillä on ilo. Ei oo tarkoitus murehtia et maksa vuokra, maksa sähkö, sitte mä oon kiltti ja hyvä kansalainen, nyt mä oon suorittanut kaiken. Nyt nukkumaan, kello on paljon, nyt on pakko nukua, herätys kello viis. Kunnon suomalainen. Mä sisulla mä teen, ...ei oo, mä nautin hetkestä. Nyt mä oon teidän kanssa, hei tää on elämä sillä joskus me mennään pois. Yks mainos tulee telkkarista, tiedätteks te sen, se yksi vanha mies, se tekee töitä kokoajan, se on töissä koko ajan, sit se loppuu siihen et se vanhana istuu yksin tuolissa ja kattelee puhelinta. Mä haluaisin nauttia myös viisikymppisenä. ” (Riad)*

#### 8.4 Yhteenveto tuloksista

Haastateltavista kaikki pitivät ryhmää hyvänä ja se myös koettiin osallistujien mielestä hyödylliseksi ja tarpeelliseksi. Moni mainitsi ryhmän olleen positiivinen yllätys, vaikkakaan mitään erityisodotuksia sitä kohtaan ei mainittu olleen. Hyväksi koettiin muiden velkaantuneiden kohtaaminen ja siitä saatu tunne, ettei ole ongelmiansa kanssa yksin. Yhdessäolo samassa tilanteessa olevien muiden ryhmäläisten kanssa vähensi omaa ahdistusta ja velkaantumisen voidaan sanoa muuttuneen arkipäiväisemmäksi ja tavallisemmaksi. Velkoja ei koettu enää yhtä henkilökohtaisina epäonnistumisen osoituksena. Haastateltavat kertoivat saaneensa uutta tietoa vaihtoehtoista hoitaa velkojaan ja selvennystä omaan tilanteeseensa. Lisäksi kurssilaisille jaettu materiaali koettiin tarpeellisena.

Ryhmän keston lyhyttä ja tiivistä ohjelmaa pidettiin suurimman osan mielestä puutteena. Tiivis ohjelmarakenne ei sallinut osallistujien käydä kaipaamiaan vapaita

vertaiskeskusteluja muiden ryhmäläisten kanssa. Ainoastaan pari haastateltavaa ei pitänyt tätä puutteena vaan olivat tyytyväisiä ryhmän keston pituuteen. Muutamat ryhmän vierailijat aiheuttivat ärsyntyä osallistujissa. Seurakunnan vierailu koettiin liian uskontopainotteisena ja Uudenmaan Marttojen vierailun ohjelmaa pidettiin vääränä. Vaikka ryhmän tarjoamaa sisältöä pidettiin hyvänä siihen toivottiin muutoksia. Seurakunnan edustajalta toivottiin laajempaa asiantuntemusta siitä mitä seurakunnassa tapahtuu kauden aikana ja niiden hinnoista. Koska osallistujat tulivat kahden seurakunnan alueelta toivottiin molemmista seurakunnista vierailijaa. Uudenmaan Martoilta toivottiin säästövinkkien sijaan ja tukemiseksi esimerkiksi ruuanlaittokurssia.

Pienillä taloudellisilla varoilla elävinä ja maksusuunnitelmien kanssa painiskelevina ryhmäläiset kokivat elämän muodostuvan helposti ilottomaksi ja rutiinien säätelämäksi. Ryhmän toivottiin antavan heille neuvoja ja taitoja siitä, miten säilyttää ilo elämässä.

## 9 Kehittämistehtävän arviointi

Metodikirjallisuudessa tutkimusmenetelmien luotettavuuden arvioinnissa käytetään validiteetin ja reliabiliteetin käsitteitä. Laadullisen tutkimuksen piirissä näiden kahden käsitteen käyttöä on kritisoitu, koska ne ovat syntyneet määrällisen tutkimuksen myötä ja käsitteiden katsotaan vastaavan vain määrällisen tutkimuksen tarpeita. Monissa tutkimusoppaissa ehdotetaan näiden käsitteiden hylkäämistä. Voidaankin katsoa, että laadullisen tutkimuksen luotettavuuden arviointiin ei ole yksiselitteisiä ohjeita. Tutkimusta tulee arvioida kokonaisuutena, jossa sen sisäinen johdonmukaisuus painottuu. (Vilka 2005, 133-135.) Koska kokemukseni tutkimuksen luotettavuuden arvioinnista ovat vähäiset niin katson olevan turvallisempaa pidättäytyä perinteisiin validiteetin ja reliabiliteetin käsitteisiin.

### 9.1 Tutkimuksen luotettavuus

Kaikissa tehdyissä tutkimuksissa tulee välttää virheiden syntymistä, mutta tästä huolimatta saatujen tulosten ja luotettavuuden välillä on vaihteluita. Luotettavuutta voidaan arvioida useilla mittaus- ja tutkimustavoilla. Reliabiliteetilla tarkoitetaan tuloksen toistettavuutta jolloin tuloksista poistuu sattumanvaraisuus. Reliabiliteetti voidaan todeta esimerkiksi, siten että tarkastellaan päätyvätkö kaksi arvioijaa samaan lopputulokseen. Tutkittavaa voidaan tutkia myös eri tutkimuskerroilla tällöin samaan tulokseen päätymistä voidaan pitää luotettavuuden merkinä. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2006, 216.) Silverman mainitsee reliabiliteetin lisäämiseksi haastateltavien etukäteen valmentamisen ja varmistamisen, että haastateltavat ymmärtävät kysymykset samalla tavoin sekä nauhoittamalla kasvotusten tehdyt haastattelut. (Silverman 2001, 229-230.)

Kehittämistehtävässäni luotettavuutta tukee kahden eri kurssin palautteen tutkiminen. Ensimmäisen kurssin haastattelut tehtiin yksilöhaastatteluina ja seuraavan kurssin palautekeskustelu nauhoitettiin ryhmähaastatteluna. Kaikki vastaajat olivat tietoisia haastattelun tarkoituksesta. Molemmista kurseista ja molemmilla haastattelutavoilla saatiin täysin samansisältöistä palautetta. Lisäksi ensimmäisen järjestetyn tutkimuksen ulkopuolelle jätetyn pilottikurssin aikana tekemieni muistiinpanojen mukaan palaute ryhmän loppukeskustelusta oli samankaltaista.

Luonnollisesti on pidettävä mielessä, että aineiston palautteen analysoi sama henkilö. Vaikka olen pyrkinyt objektiivisuuteen haastattelujen pelkistämisessä ja sisällön analyysissä, olen kuitenkin valinnut tärkeäksi pitämät ilmaisut kurssin järjestäjän, koulutukseni, sosiaalityöntekijän, ajattelumallini ja henkilökohtaisten ominaisuuksieni pohjalta. On mahdollista, että mikäli analyysin olisi tehnyt toinen henkilö, vaikkapa kurssille osallistuja, olisivat tulokset saattaneet olla erilaisia.

Validiteetti (pätevyys) kertoo onko tutkimusmenetelmä sopiva tutkimuskohteen kanssa. Validiteettiin on kiinnitettävä erityistä huomiota koska aineiston tulkintatavoissa voi olla eroja. Tämä ilmenee varsinkin kyselylomakkeiden tulkinnessa, jossa vastaaja ja tutkija tulkitsevat ja ymmärtävät mahdollisesti samat kysymykset toisin. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2006, 217.) Ymmärrys ja sosiaalinen todellisuus rakentuvat eri kulttuureissa toisin. Voidaan myös sanoa, että validiteetin sijaan tulisi puhua validaatiosta, joka kuvaa paremmin tapaa jolla ymmärrys maailmasta kehittyy. Validitaation taustalla vaikuttaa ajatus ja muistutus siitä miten inhimillinen tieto perustuu kielen välityksellä tapahtuvaan tulkintaan ja näin ollen on sidoksissa aikaan ja paikkaan. (Heikkinen & Syrjälä 2006, 149.)

Kehittämistehtävääni peilaten ei voida luonnollisestikaan olla varmoja olenko tulkinnut täysin oikein osallistujien antaman palautteen. On myös otettava huomioon haastattelijan ja haastateltavien eriarvoisesta valta-asemasta johtuvat mahdolliset seuraukset. Osallistujat ovat monessa mielessä taloudellisesti riippuvaisia sosiaalitoimesta ja työntekijästä, eikä suhteeseen haluta ongelmia tuomalla esiin tyytymättömyyttään tai vihamielisyyttä. Tämä on osaltaan saattanut vaikuttaa palautteen luotettavuuteen, vaikka tulkintani mukaan haastattelu tilanteet olivat luontevia, rehellisiä ja avoimia.

Monien tutkijoiden mielestä validiteetti ja reliabiliteetti ovat käyttökelpoisia vain määrällisissä tutkimuksissa. Tämä johtuu niiden perusajatuksesta, että maailmassa vallitsevat tosiasiat ovat riippumattomia kielestä ja kulttuurista. (Heikkinen & Syrjälä 2006, 149.)

Kehittämistehtävässäni olen luotettavuutta lisätäkseni selvittänyt tarkkaan tutkimuksen kaikki vaiheet ja aineiston tuottamisen olosuhteet. Aineistoa on käsitelty huolellisesti ja



aineiston litterointi on tehty tarkasti. Huolellisella litteroinnilla tarkoitetaan muun muassa, että haastateltavien puhetta ei ole muutettu eikä muokattu. Tutkijan on myös esitettävä tutkimustekstissään miten uskollisesti litterointi on seurannut haastateltujen puhetta. On kuitenkin pidettävä mielessä, että tutkimuksen analyysitavat ja tavoite määräävät siitä, millaisella tarkkuudella tutkimusaineisto tulee litteroida. Litterointi ei ole pelkästään haastateltavan puheen suoraa purkamista. Usein se edellyttää litterointisymbolien käyttöä. Tässäkin tapauksessa analyysitapa ja toivottu tarkkuus määräävät riittääkö haastattelun litterointiin vain muutama merkki vai tarvitaanko niitä enemmän. (Vilkkä 2005, 116.) Kehittämistehtäväni litteroinnissa olen käyttänyt vain vähän litterointi merkkejä. Merkit olivat lähinnä muistuttamassa minulle myöhemmin puhelimitse tarkistettavista asioista.

Analyysissä olen seikkaperäisesti kertonut miten olen päätenyt saamiini luokituksiin. Vilkkä lainaa aiheesta Hirsjärvi & Hurmetta seuraavasti: ” Tutkijan on pystyttävä dokumentoimaan, miten hän on päätenyt luokittelemaan ja kuvaamaan tutkittavien maailmaa juuri niin kuin hän on sen tehnyt. Hänen on pystyttävä perustelemaan menettelynsä uskottavasti, mutta toinen tutkija voi silti päätyä erilaiseen tulokseen ilman, että sitä on välttämättä pidettävä tutkimusmenetelmän heikkoutena tai edes tutkimuksen heikkoutena”. (Vilkkä 2005,159.)

Kehittämistehtäväni luotettavuuden varmistamiseksi olen seurannut Tuomi & Sarajärven (2006, 135-136.) luotettavuuden arvioinnin muistilistaa.

1. Tutkimuksen kohde ja tarkoitus: Olen kertonut mitä olen tutkimassa ja mitkä syyt ovat johtaneet kehittämistehtävääni.
2. Omat sitoumukset tutkijana tässä tutkimuksessa: Olen selvittänyt mikä on ollut asemani kehittämistehtäväni alkaessa.
3. Aineistonkeruu: Kehittämistehtävässäni ilmenee miten aineisto on kerätty ja millä välineillä. Olen kertonut haastateltujen määrät ja haastatteluissa ilmenneet ongelmat.
4. Tutkimuksen tiedonantajat: Olen selvittänyt miten haastatellut ovat valittu.
5. Tutkija-tiedonantaja-suhde: Olen kuvannut suhdettani haastateltuihin ja pohtinut omaa asemaani luotettavan tiedon saamiseen.
6. Tutkimuksen kesto: Kehittämistehtäväni ajankohta ilmenee.
7. Aineiston analyysi: Aineiston analyysissä olen käynyt analyysin vaihe vaiheelta seikkaperäisesti läpi. Analyysissä olen halunnut tuoda tutkittavien ”äänen” kuuluvulle.

8. Tutkimuksen luotettavuus: Käsittelen luotettavuutta tässä kappaleessa.

9. Tutkimuksen raportointi: Olen laatinut kehittämistehtäväni ulkoasun annettujen ohjeiden mukaan ja seurannut saamiani ohjeita päämääränäni kehittämistehtäväni selkeys ja lukijaystävällisyys.

## 9.2 Tutkimuksen eettisyys

Toimintatutkimuksen edellytyksenä oli tutkimusluvan saaminen Espoon kaupungilta ja haastateltavilta. Haastateltaville kerrottiin huolellisesti haastattelun vapaaehtoisuus ja painotettiin, ettei haastattelusta kieltäytyminen eikä haastattelun yhteydessä sanotut mielipiteen tule vaikuttamaan heidän suhteeseensa sosiaalitoimistoon eikä heidän mahdollisiin tukipäätöksiin. Edellä mainittua pidettiin tärkeänä, koska tutkijalla on haastateltaviin nähden institutionaalinen asema, jolloin toisen väärin kohteleva tai pelko siitä saa toisenlaisen merkityksen kuin muissa arkielämän suhteissa. (Tuomi & Sarajärvi 2006,122.) Kaikki haastateltavat allekirjoittivat laatimani suostumuslomakkeet. Hirsjärvi, Remes ja Sajavaara (2006,27.) painottavat suostumuksen teosta myös, että haastateltavien tulee olla kykeneviä tekemään kypsiä arviointoja ja suostumuksen tulee olla vapaaehtoista.

Haastateltaville selvitettiin tarkkaan haastattelun ja kehittämistehtäväni tarkoitus ja kerrottiin haastatteluaineistoa käytettävän vain kehittämistehtävääni varten. Äänitetyt haastattelut olivat vain tutkimuksen tekijän käytössä ja tuhottiin tutkimuksen valmistuttua. Litteroidut tekstit olivat vain kurssiin ja sen suunnitteluun osallistuvien työntekijöiden saatavilla. Kehittämistehtävässäni tuloksien esimerkkilauseissa olen osallistujien yksityisyysojan taatakseni muuttanut haastateltavien nimet. Esimerkkilauseista ei myöskään käy ilmi millä kurssilla kertoja on ollut. Vaihtoehtona oli myös jättää nimet kokonaan pois, mutta katsoin nimien tuovan luotettavuutta itse tekstiin.

Tutkimuksen tekemisessä pyrin noudattamaan hyvää tutkimuskäytäntöä seuraamalla kirjallisuuden antamia ohjeita tutkimuksesta. Toisten tutkijoiden tekstiä lainatessani olen ilmoittanut lainauksen asianmukaisilla lähdemerkinnöillä. Tekstissäni olen käyttänyt muutamissa kohdin niin sanottuja sekundäärisiä lainauksia kertoessani mitä toinen kirjoittaja on esittänyt. Luotettavuuden lisäämiseksi olisi ollut paikallaan etsiä kyseiset teokset ja tuoda esiin tarkat lainaukset. Koska kyseessä kuitenkin on oman toimiston tarpeisiin tehty toimintasuunnitelman osa-alueen arviointi katsoin, että kyseisten merkintöjen arvo ei olennaisesti lisäisi tutkimuksen luotettavuutta.

### 9.3 Pohdinta

Työssäni muutossosiaalityöntekijänä olen ollut vahvasti mukana asiakkaiden arjessa minkä vuoksi heidän taloudelliset vaikeutensa ovat minulle varsin tuttuja. Huolimatta lukuisista tapaamisista asiakkaiden kanssa tuntuu silti varsin vaikealta löytää tapaa, joka parhaiten tukisi asiakasta hänen ponnisteluissaan saavuttaa elämäänsä sujuvuutta. Jonkinlainen avoin yhteys asiakkaan ja työntekijän välillä jää usein puuttumaan ja tuntuu kuin asiakkaan tietoisuus sosiaalitoimen roolista, negatiiviseksi koetusta vallasta ja sosiaalityöntekijästä estäisivät avoimen keskustelun. Tuntuu kuin asiakas pelkäisi menettävänsä saavutettuja tukia tai loputkin tuloistaan paljastaessaan todellisen tilanteensa. Vastaanotoilla työtä tehdessä joskus vaikutti siltä, että asiakasta vaivasi kuitenkin jonkinlainen pelko tai vieraskoreus työntekijää kohtaan, jolloin asiakas pyrki kertomaan motiiveistaan sen mitä luulee työntekijän haluavan tai kaipaavan kuulla .

Tehdessäni haastatteluja ennen kurssin alkua, tavoitteena saada selville osallistujien toiveita kurssin suhteen, huomasin miten uskomattoman vaikeata haastateltavien oli nimetä toiveitaan. Myös kysymys siitä mitä he tarvitsisivat jäi vaille vastausta. Oliko vastaamattomuuteen syynä ujous vai jännittivätkö haastateltavat haastattelijaa, joka myös edusti sosiaalityöntekijänä sosiaalitointa? Onko myös mahdollista, että asiakkaat kokevat asemansa niin alistetuksi etteivät usko enää mahdollisuuksiinsa saada apua ja näin ollen ovat luopuneet toiveistaan? Onko mahdollista, että asiakkaat ovat niin luottavaisia tulevaisuutensa suhteen, että heillä ei ole toiveita? Alkuhaastattelujen antama sisältö oli niin niukkaa, että päätin jättää aineiston käyttämättä. On luonnollisesti myös mahdollista, että jo sana haastattelu koetaan pelottavana, koska se ikään kuin asettaa toisen keskustelijan kohteeksi jolta odotetaan vastauksia ja toisella on valta kysellä. Haastateltavista oli aistittavissa pelko siitä osaavatko he vastata oikein, vaikka heille oli etukäteen kerrottu tarkkaan, ettei oikeita vastauksia ole vaan kysymys on osallistujan omista tuntemuksista.

Ryhmien jälkeiset palautekeskustelut tuntuivat toisenlaisilta. Osallistujat puhuivat ja antoivat kritiikkiä vapautuneen avoimesti. Koin, että asiakkaista oli mukava antaa kritiikkiä ja tuulettaa tunteitaan ”järjestelmää ” kohtaan tutussa vertaisryhmässä. Sosiaalityöntekijänä koin kurssien antoisimpana kokemuksena juuri asiakkaiden kanssa yhdessä olemisen. Kurssilla päästiin lähemmäksi tasa-arvoista asemaa ja toivottua kumppanuutta kuin tavallisella toimistotapaamisella. Ryhmässä työntekijällä oli mahdollisuus nähdä toisenlainen asiakas. Asiakas joka oli iloinen, avoin ja pätevä. Ryhmässä esitellyt eri aiheet olivat usein tuttuja osalle kurssilaisista ja asiasisällöissä oli jokaiselle

aiheita joita he pystyivät kommentoimaan ja näin heille aukeni mahdollisuus vuorollaan tuoda esiin omaa tietämystään.

Sosiaalityöntekijälle paljastui osallistujista uusia voimavaroja ja vahvuuksia. Myös asiakkaan kokonaistilanteeseen vaikuttavia tekijöitä saatiin esiin, asiakkaan keskusteluissa muiden kurssilaisten kanssa. Tällaisina voidaan mainita esimerkiksi asiakkaan koko suvun historia, dynamiikka ja vuorovaikutus. Hämmästyttävänä piirteenä voin mainita muutaman osallistujan maininnan siitä, että muutamat sukulaiset esimerkiksi äiti tai sisar ovat olleet kateellisia tai muuten näyttäneet ärtymystään siitä, että osallistujalle saattoi nyt budjetin pidon ansiosta jäädä kuun lopulla muutama euro ylimääräistä jäljelle ja olivat jopa yrittäneet tuhota budjetin noudattamisen. Edellä mainittu osoittaa kuinka monet piilossa olevat seikat saattavat vaikuttaa asiakkaan motivaatioon ja kykyyn pitää raha-asiat tarkassa hoidossa.

Ryhmästä saadun kokemuksen perusteella pidänkin ensiarvoisen tärkeänä, että järjestettävälle kurssille osallistuisi omasta toimistosta sosiaalityöntekijä tai ohjaaja. Kurssin siirtämisellä sosiaalitoimiston ulkopuolelle, sosiaalitoimi luopuu ainutlaatuisesta, ja voisin jopa sanoa mittaamattoman arvokkaasta, mahdollisuudesta saada käytännön tietoa ryhmän ja asiakkaidensa toimintakyvystä. Ryhmän vetäminen oli minulle myös uutta opettava mahdollisuus joka ei voi olla vaikuttamatta jatkotyöskentelyyni saman asiakasryhmän kanssa.

Ryhmien toteutuksen jälkeen on myös pohtia ryhmien alkusuunnittelua ja sen tärkeyttä. Vaikka ryhmien toteutus onnistui hyvin, oli suunnittelu vaihe mielestäni liian lyhyt ja hätäinen. Vierailevien asiantuntijoiden kanssa olisi ollut pohdittava tarkemmin heidän puheenvuoronsa sisältöä päällekkäisyyksien välttämiseksi.

Ryhmätyötä käsittelevässä kappaleessa Niemistö painottaa alkuvaiheen suunnittelun tärkeyttä ryhmän osallistujia valittaessa. Kehittämistehtäväni ryhmissä oli havaittavassa epäonnistumisia osallistujien valinnoissa ja valittujen motivoinnissa osallistumaan ryhmään. Ongelmat ilmenivät poissaoloina tai kokonaan pois jäämisinä. Ryhmiin valittiin myös henkilöitä joiden käytös ei välttämättä sovi ryhmätoimintaan. Ryhmän kokoaminen vaatii perusjoukon eli omien asiakkaiden kykyjen hyvää tuntemusta, eikä siihen riitä vain asiakkaan tilanteiden ymmärtäminen. Niemistö kuitenkin muistuttaa olemaan realistinen osallistujien valintojen suhteen. (Niemistö 2004,69-72.) Kuitenkin on pidettävä mielessä, vaikka asiakas ei ole onnistunut sitoutumaan ryhmään, että tämäkin tieto on asiakkaan kanssa jatkossa työskenneltäessä tärkeää.

Ryhmän tarkoitus oli helpottaa osallistujien elämäntilannetta. Toiveena oli, että osallistujien arkielämä ja henkinen tila olisivat kurssin jälkeen parempia kuin ennen

kurssia. Aihetta käsitellään ryhmätyötä käsittelevässä kappaleessa. (Niemistö 2004,69-72.) Pääsääntöisesti tässä onnistuttiinkin. Kurssilaiset kokivat kurssin hyväksi ja useat kertoivat olonsa helpottuneen. Eräs osallistuja kiteytti tunnelman kertomalla, että velat ovat muuttuneet ”vain” veloiksi ja kertoi tästä johtuen kokevansa elämänsä keventyneen. Muitakin vastaavia kommentteja saatiin, joten vertaistuki helpotti. Epäselväksi jäi kuitenkin johtuiko helpotus ryhmään valitusta sisällöstä vai mahdollisuudesta tavata muita samassa tilanteessa olevia vai siitä, että ylipäättään sai tulla johonkin ja olla ihmisten kanssa. Toki tapaamisilla jaettu tieto oli hyvää, tärkeää ja käyttökelpoista, mutta mielestäni osallistujilla oli suuri tarve keskustella omasta tilanteestaan ja tavata muita. Huomata, että elämää oli myös oman kodin ja velkojen ulkopuolella. Jatkuvat taloudelliset vaikeudet ja niistä johtuva krooninen niukkuus rajaa usein elämän kapeaksi ja ystävät ja harrasteet jäävät. Moni osallistuja vertasi ryhmään osallistumista mukavaan harrastukseen. Vaikutelmaksi jäi osallistujien arkielämän yksinäisyys ja taloudelliset vaikeudet koettiin kiusalliseksi yksityisasiaksi joista ei liiemmin keskusteltu oman ystävä- tai tuttavapiirin kanssa. Yksinäisyys tuntui olevan yleistä.

Taloudellisten asioiden sekavuus ja epäonnistuminen koettiin arkaluontoiseksi ja osittain epäonnistumiseksi koko elämässä. Nämä seikat tulivat vahvasti esiin keskusteluissa ennen ryhmän alkua. Monet asiakkaista ja osallistujista epäroivät ryhmään tuloa ja muutamia ei saatu suostuteltua lainkaan. Kieltäytymisen syitä, käytännön syitä lukuun ottamatta, ei saatu selville. Osa osallistujista kuitenkin arasteli kurssille tuloa, koska pelkäsi kohtaavansa mahdollisia elinpiirinsä tuttavuuksia kurssilla. Kysymys ”mitä jos siellä on joku jonka mä tunnen tai joku tuntee mut?” esitettiin usein. Jotkut olivat vastahakoisia osallistumaan ryhmään ja eräs kurssille ehdotettu kertoi epärointinsa syyksi sen ettei koe itseään tyypilliseksi sosiaalitoimen asiakkaaksi, vaikka asiakkuus oli jatkunut useita vuosia. Edellä mainitut kommentit kuvaavat vahvasti ei toivottua sosiaalitoimiston asiakkuuden leimaa ja yleistä mielikuvaa sosiaalitoimen asiakkaista yhtenevänä joukkona.

Ylipäättänään voidaan sanoa, että joidenkin asiakkaiden ennakkosasenteet, häpeän tunne ja leimautumisen pelko ovat niin vahvat, että ne saattavat vaikeuttaa yhteistä työskentelyä. Suuri kysymys onkin; miten poistaa häpeän tunnetta ja luoda hyvä työskentelypohja? Miten saada asiakas kokemaan, että hän ei ole arvostelun kohde? Miten saada sosiaalityö kohdennettua juuri näihin asiakkaisiin? Ryhmään tulevat ovat kuitenkin jossain määrin selviytyjiä ja voittajia. Heillä on voimaa yrittää. Tärkeä onkin pohtia miten koko asiakaskuntaa voitaisiin palvella yhtä hyvin kuin nyt ryhmään osallistujia.

Ryhmän toiminnan yhtenä päämääränä oli asiakkaan negatiivisten uskomusten muuttaminen. Ennen kurssia, toimistotapaamisten yhteydessä käydyissä keskusteluissa olen useasti kysynyt asiakkaalta syitä taloudellisen tilanteen sekavuuteen. Vastauksessa asiakkaat ovat usein kertoneet, että he nyt vain ovat sellaisia, etteivät osaa hoitaa

asioitaan. Vastausten perusteella voidaan ajatella osan asiakkaista uskovan, että asioiden epäonnistuminen johtuu heidän synnynnäisistä ominaisuuksistaan eikä niihin voi vaikuttaa. Muuttiko kurssi asiakkaiden uskomuksia itseensä ja tilanteeseensa? Palautteen perusteella voidaan ajatella näin tapahtuneen. Tulevaisuus tulee näyttämään kuinka pysyvää muutos on. Mikäli toimeentulotuen asiakkuus ja taloudellinen niukkuus tulee jatkumaan vuosia, on uskon säilyttäminen omiin kykyihin sekä muutokseen ja tulevaisuuteen haasteellista. Sosiaalialalla on runsaasti substanssiosaamista, tunnetaan hienosti työmenetelmät ja laki, mutta onko meillä riittävästi ymmärrystä ja taitoa motivoida asiakkaat sitoutumaan omaan muutosprosessiin? Ymmärrämmekö tarpeeksi asiakkaan elämänmuutoksen prosessinomaisuuden, jotta osaisimme tukea asiakasta niin, että hän saisi tarkoituksenmukaista apua oikeaan aikaan?

Toisena päämääränä kurssille oli luoda malli uudelle työtavalle velkaongelmaisten kanssa työskentelyyn. Mielestäni tämä päämäärä toteutuu kurssilla. Velkaongelmaisten kanssa työskentely vaatii laajaa tietomäärää ja näin ollen verkostotyöskentely on välttämätöntä. Velkaantuminen koetaan arkaluontoisena eikä taloudelliset ongelmat ole useinkaan asiakkaan ainoa huoli. Niukka taloudellinen tilanne ei ole ainoastaan yksi ongelma vaan se usein aiheuttaa yksilössä lisäksi suurta ahdistusta selviämisestään tulevaisuudessa ja omassa sekä lastensa elämässä. Vertaistukiryhmä on omiaan lieventämään asiakkaan pelkoja ja luomaan uskoa tulevaisuuteen. Ryhmämainen asiakkaiden tapaaminen vapauttaa sosiaalityöntekijöiden aikaa muille asiakkaille. Ryhmätoimintaan osallistuminen antaa myös arvokasta tietoa asiakkaiden kyvystä sitoutua oman elämänsä järjestämiseen.

Tällä tutkimuksella haluttiin selvittää hyödyttävätkö järjestetyt ryhmät tässä muodossaan osallistujia. Katson tutkimuksen onnistuneen tässä tehtävässä. Osittain tulokset tukivat ennakoarveluitani mutta osittain ne myös yllättivät. Suurimpana yllätyksenä pidin osallistujien voimakasta reagointia kahteen vierailijaan, Uudenmaan Marttoihin ja Leppävaaran seurakuntaan. Varsinkin Leppävaaran seurakunnan osuus herätti odottamattoman voimakkaita tunneilmaisuja. Itselleni oli täysi yllätys, että useat osallistujat kokivat edustajan uhkaavan helvetillä ja tyrkyttävän uskontoa. Itse koin esitykset täysin neutraaleina. Toki kirkon uskonnollisista tehtävistä ja Jumalasta puhuttiin, mutta mielestäni täysin ilman erityispainotusta lähinnä informatiivisesti. Tässä yhteydessä onkin hyvä pitää mielessä, ettei hyvä asiantuntijavalikoima ole aina kaikkia miellyttävä, vaan sisältää usein myös ei -toivottuja osioita, eikä sisältöä voida koskaan suunnitella niin, että se täyttäisi kaikkien osallistujien toiveet. Tulokset antavat kuitenkin pohdinnan aihetta seurakunnalle, miten he saisivat tukea tarvitsevat kääntymään puoleensa.

Kehittämistehtäväni kohdentui kahden kurssin palautteen analyysiin. Palaute koski lähinnä yhteistapaamisia. Jostain syystä osallistujat eivät mieltäneet oman sosiaalityöntekijän tapaamisia eikä henkilökohtaisen budjetin tekoa kurssin osaksi. Yksikään osallistuja ei

palautekeskusteltujen yhteydessä maininnut budjetin tekoa, vaikka se tuli kurssin aikana käydyissä keskusteluissa usein esiin. Satunnaisissa maininnoissa pidettiin budjetin tekoa, varsinkin välttämätöntä kuittien keräämistä ja menojen kirjaamista, vaikeana ja vaivalloisena. Kuitenkin osallistujien puheista saattoi huomata, että juuri kuittien kerääminen ja menojen tarkka kirjaaminen toi esiin todellisen tilanteen kulutuksesta ja selkeästi antoi budjetin tekijöille iloa ja elämänsä hallinnan tunnetta eli voimaantumista. Kun osallistuja huomasi hallitsevansa talouttaan näyttäytyi tulevaisuuskin paremmalta ja osallistujat uskalsivat alkaa suunnitella sitä. Kehittämistehtäväni teoriaosuudessa myös Särkelä painotti tulevaisuuden merkitystä yksilön toimintakykyyn ja mielentilaan. Hyvänä nähty tulevaisuus innostaa ja näköalaton tulevaisuus jähmettää paikoilleen. (Särkelä 2000, 82.)

Koska menojen kirjaamista pidettiin yleisesti vaikeana ja aikaa vievänä, olisi mietittävä voisiko tämän kirjaamistapahtuman sisällyttää jokaiseen ryhmän tapaamiseen ja näin helpottaa kirjaamisen rutiiniksi muuttumista. Jokaisella tapaamiskerralla tehty menojen kirjaamistapahtuma vahvistaisi tapahtuman rutiininomaisuutta ja näin edistäisi tämän vahvistumista toiminnaksi. Toisille ryhmään osallistujille jo pelkkä rutiineista selviytyminen saattaa olla vaikeaa, joten olisi mietittävä miten palkita ja tukea tätä selviytymistä. Ilman hyvää vuorovaikutusta ja tukea, hyväkin tahtotila saattaa hiipua. Tuen lisäämiseksi olisi ehkä mietittävä miten jo ryhmän toiminnan aikana voitaisiin tukea osallistujien keskinäistä vuorovaikutusta ja me-henkeä, jotta ryhmäläisistä saataisiin toisiaan tukeva vertaistukiryhmä, joka toimisi itsenäisesti kurssin loputtuakin. Koska useimmilla ryhmään osallistujilla on edessään pitkä, taloudellisesti niukka ajanjakso, on välttämätöntä tukea heidän elämänlaatussa kohenemista ja ilon löytymistä elämään.

Kurssia vetäessäni en voinut olla miettimättä kurssin eettisyyttä. Vaikka kurssi oli kieltämättä hyödylliseksi koettu ja antoi myös iloa osallistujille, itselleni tuli väistämättä ajoittain tekopyhyyden- ja alentuvaisuuden tunne. Onko minulla taloudellisesti hyvin toimeentulevana sosiaalityöntekijänä oikeus puhua säästämisestä henkilöille jotka joutuvat elämään pitkiäkin aikoja toimeentulotuen varassa. Pohdin miten näin pienellä rahalla ylipäättään voi elää, säästämisestä puhumattakaan, pidempiä ajanjaksoja syrjäytymättä. Jollen itse usko edellä mainittuun mahdollisuuteen, mikä on vaihtoehto. Kuitenkin osallistujille heikko taloudellinen tilanne on realiteetti, josta ei pääse eroon kuin elämällä se läpi. Selviytyäkseen heidän tulee alistua taloudellisesti kurinalaiseen ja suunnitelmalliseen elämään, mikä on kenelle tahansa vaikeaa, mutta sitä vaikeampaa mitä heikompi heidän toimintakykynsä on.

Koska useiden velkaantuneiden perheisiin kuuluu myös lapsia, tulee miettiä miten monivuotinen köyhyys vaikuttaa heihin. Onko pitkään jatkuvalla köyhyydellä vaikutusta lastensuojelutarpeen lisääntymiseen? Sosiaalityössä onkin mietittävä tarkkaan miten tukea

asiakkaita ja tehostaa heidän verkostojaan niin, että tämä toimeentulotuen varassa eletty aika muodostuu mahdollisimman lyhyeksi.

Koska mielestäni ryhmällä oli hyödyllinen vaikutus ryhmään osallistujien elämään, toivon luonnollisesti ryhmien jatkujan ja leviävän myös maahanmuuttajatyöhön. Mielenkiintoista olisi myös seurata nyt ryhmiin osallistuneiden elämän jatkumista ja kartoittaa tuen tarvetta koko velkojen maksamisprosessin aikana.



## Lähteet

Autio, M., Eresmaa, I., Heinonen, V., Koljonen, V., Paju, P. & Wilska, T. - A. 2002. Pakko riittää, Näkökulmia nuorten maksuhäiriöihin ja kulutukseen. Nuorisotutkimusseura, Helsinki: Nuorisotutkimusseura.

Espoonkruunu Oy. 2008. <http://www.espoonkruunu.fi/index.php>. Luettu 3.4.2008.

Giddens, A. Sociology. 1998. Third edition. Gambridge: Polity Press.

Gothi, R. Opas-projekti pähkinänkuoressa. 2005. Teoksesta Kaaos kukkarossa ja mielessä. Moniammatillinen auttaminen. Helsinki.

Heikkilä, M. & Karjalainen J. 2002. Köyhyys ja hyvinvointivaltion murros, Helsinki: Gaudeamus.

Heikkinen, H.L.T., Rovio, E. & Syrjälä, L. 2006. Toiminnasta tietoon. Toimintatutkimuksen menetelmät ja lähestymistavat. Helsinki: Kansanvalistusseura.

Heikkinen, H.L.T. 2006. Teoksesta Toiminnasta tietoon. Toimintatutkimuksen menetelmät ja lähestymistavat. Helsinki: Kansanvalistusseura.

Heikkinen, H.L.T. & Huttunen, R. 2006. . Teoksesta Toiminnasta tietoon. Toimintatutkimuksen menetelmät ja lähestymistavat. Helsinki: Kansanvalistusseura.

Heikkinen, H.L.T. & Syrjälä, L. 2006. Teoksesta Heikkilä, H.L.T., Rovio, E. & Syrjälä, L. Toimintatutkimuksen menetelmät ja lähestymistavat. Vantaa: Dark Oy.

Helne, T. 2006. Syrjäytymisen yhteiskunta. Helsinki: Stakes tutkimuksia 123.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2006. Tutki ja kirjoita, Kustannusosakeyhtiö Helsinki: Tammi.

Huovinen, T. & Rovio, E. 2006. Teoksesta Toiminnasta tietoon. Toimintatutkimuksen menetelmät ja lähestymistavat. Helsinki: Kansanvalistusseura.

Hämäläinen, K., Taimio, H. & Uusitalo, R. 2005. Työttömyys - taloustieteellisiä puheenvuoroja. Palkansaajien tutkimuslaitos. Helsinki: Edita. (Stakes Raportteja 6/2007).

Ife, J. 2008. Human rights and social work, towards rights- based practice. Revised edition. Cambridge University Press. Cambridge.

Helena Jaakkola 2008. Talentia, 9/2008. s. 17. Artikkelin Asunnottomuus Espoossa.

Juhila, K. 2006. Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina. Sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat. Tampere: Vastapaino.

Juujärvi, S., Myyry, L. & Pesso, K. 2007. Eettinen herkkyys ammatillisessa toiminnassa. Helsinki: Tammi.

Järvikoski, A. & Härkäpää, K. 2005. Kuntoutuksen perusteet. Helsinki: WSOY.

Järvinen, K. & Kolbe, L. 2007. Luokkaretkellä hyvinvointiyhteiskunnassa, Nykysukupolven kokemuksia tasa-arvosta. Helsinki: Kirjapaja.

Köngäs, H. & Vanhanen, L. Artikkelin Sisällön analyysi. Hoitotiede Vol. 11, no 1/ - 99

Lehtonen, L & Salonen, J. 2007. Asunnottomuuden monet kasvot. Helsinki : Edita Prima Oy.

Lobby 2008. <http://www.espoondiakoniasätiö.fi/perhetyö>. Luettu 28.4.2008.

Lämsä, A-M. & Hautala, T. 2005. Organisaatiokäyttäytymisen perusteet. Helsinki: Edita.

Martat 2008. <http://www.martat.fi/jarjesto/> Luettu 3.6.2008.

Muttilainen, V. 2002. Luottoyhteiskunta. Tampereen yliopisto. Helsinki: Hakapaino Oy.

Muttilainen, V. & Reijo, M. Kotitalouksien maksuvaikeudet vuosina 2002 - 2005. <http://www.optula.om.fi/41494.htm>. Luettu 5.5.2008.

Mönkkönen, K. 2007. Vuorovaikutus, dialoginen asiakastyö. Helsinki: Edita.

Niemistö, R. 2004. Ryhmän luovuus ja kehitysehdot. Helsinki: Palmenia-kustannus.

Niiranen, M. 2008. Velkaneuvoja Talous- ja velkaneuvonnassa. Espoo: Sähköposti haastattelu kesäkuussa 2008.

Onnismaa, J. Ohjaus- ja neuvontatyö. Aikaa, huomiota ja kunnioitusta. Helsinki: Gaudeamus.

Payne, M. 2005. Modern Social Work Theory. ( 3. p. ) London: Palgrave- Macmillan.

Pincus, A & Minahan, A. 1973. Social Work Practice: Model and Method. Itasca, Illinois: F.E. Peacock Publishers.

Raunio, K. 2004. Olennainen sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus.

Raunio, K. 2006. Syrjäytyminen, sosiaalityötä kiinnostavia näkökulmia. Helsinki: Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto ry.

Robson, C. 2001. Käytännön arvioinnin perusteet. Helsinki: Tammi.

Rouhotie. P. 1999. Oppiminen ja ammatillinen kasvu. Helsinki: Werner Söderström Oy.

Saarela, T. 2005. Opas-projekti päihinänkuoressa. Teoksesta Kaaos kukkarossa ja mielessä. Moniammatillinen auttaminen.

Savola, E. & Koskinen-Ollonqvist, P. 2005. Terveiden edistäminen esimerkein, käsitteitä ja selityksiä. Terveiden edistämisen keskus Ry. Helsinki: Edita.

Silverman, D. 2001. Interpreting qualitative data. Second edition. London: The gromwell Press Ltd, Trowbridge.

Sipola, P. Leppävaaran perhe- ja sosiaalikeskuksen aikuissosiaalityön johtava sosiaalityöntekijä.

Sukula - Ruusunen, K. 2005. Opas-projekti päihinänkuoressa. Teoksesta Kaaos kukkarossa ja mielessä. Helsinki: Moniammatillinen auttaminen.

Särkelä, A. 2001. Välittäminen ammattina. Tampere: Vastapaino.

Talous- ja velkaneuvonta. Asiointi ja neuvonta/Talous- ja velkaneuvonta. [www.espoo.fi](http://www.espoo.fi). Luettu 3.4. 2008.

Toimeentulotuki 2008. <http://www.espoo.fi/> Luettu 3.4.2008.

Toimintakyky - Työterveyslaitos.

<http://www.ttl.fi/Internet/Suomi/Aihesivut/Ika+ja+tyo/Yksilo/Toimintakyky>.

Toimituskunta: Ilmarinen, J. Aho, O. Leino, T & Högström, S. Luettu 15.5.2008.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2006. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.

Vilka, H. Tutki ja kehitä. 2005. Helsinki: Tammi.

Vuorinen, J. 2005. Opas-projekti päihinänkuoressa. Teoksesta Kaaos kukkarossa ja mielessä. Moniammatillinen auttaminen. Helsinki.